

UNIVERSIDAD NACIONAL
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO

POSGRADO PROFESIONAL EN ESTUDIOS LATINDAMERICANOS CON
ENFASIS EN CULTURA Y DESARROLLO

TÍTULO:

Sistematización de las Experiencias en Turismo Rural Comunitario (TRC) en Coopesarapiquí y Coopeuvita R.L., y su Fortalecimiento Integral desde una Propuesta de Desarrollo Sostenible.

Postulantes:

Luis Diego Guzmán Badilla
Guillermo Ramírez Garay

Trabajo presentado para optar al grado de Magister en Estudios Latinoamericanos con Enfoque en Cultura y Desarrollo. Cumple con los requisitos establecidos por el Sistema de Estudios de Posgrado de la Universidad Nacional. Heredia, Costa Rica.

338.4791
G993s

Heredia, 2012

**UNIVERSIDAD NACIONAL
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO**

**POSGRADO PROFESIONAL EN ESTUDIOS LATINOAMERICANOS CON
ÉNFASIS EN CULTURA Y DESARROLLO.**

TITULO:

Sistematización de las Experiencias en Turismo Rural Comunitario (TRC) en Coopesarapiquí y Coopeuvita R.L., y su Fortalecimiento Integral desde una Propuesta de Desarrollo Sustentable.

Postulantes:

**Luis Diego Guzmán Badilla
Guillermo Ramírez Garay**

Trabajo presentado para optar al grado de Magíster en Estudios Latinoamericanos con Énfasis en Cultura y Desarrollo. Cumple con los requisitos establecidos por el Sistema de Estudios de Posgrado de la Universidad Nacional. Heredia. Costa Rica.



Universidad Nacional

Sistema de Estudios de Posgrado

Posgrado Profesional en Estudios Latinoamericanos con

Énfasis en Cultura y Desarrollo

Sistematización de las Experiencias en Turismo Rural Comunitario (TRC) en Coopesarapiquí y Coopeuvita R.L., y su Fortalecimiento Integral desde una Propuesta de Desarrollo Sustentable.

Este Proyecto Final de Graduación fue aceptado por el Consejo Académico del Instituto de Estudios Latinoamericanos con Énfasis en Cultura y Desarrollo, como requisito para optar el grado de Magister en Estudios Latinoamericanos con Énfasis en Cultura y Desarrollo.

Elaborado por:

Luis Diego Guzmán Badilla

Guillermo Ramírez Garay

El 26 de abril de 2012



Tribunal examinador:

Representante de la Unidad Académica del

Instituto de Estudios Latinoamericanos

MEL. Bryan González Hernández

Bryan González Hernández

Profesor del curso Práctica Dirigida

Dr. Rafael Cuevas Molina

Rafael Cuevas Molina

Tutora

MSc. Meylin Alvarado Sánchez

Meylin Alvarado Sánchez

RESUMEN

La presente investigación se circunscribe en el tema de Turismo Rural Comunitario, por lo que implica una sistematización de las experiencias en Coopesarapiquí y Coopeuvita R. L., en cuanto a las buenas prácticas de gestión empresarial, gestión en sostenibilidad turística, gestión ambiental y desarrollo local.

En forma general, el documento se compone de ocho capítulos que incluyen la parte investigativa o diagnóstica de los objetos de estudio y una propuesta dirigida a fortalecer las debilidades y necesidades detectadas en la Cooperativas y las comunidades que están en su entorno geográfico, desde una perspectiva de desarrollo sustentable.

El primer capítulo plantea el problema, su importancia, la justificación, los antecedentes de éste, contextualizándolo situacionalmente, los objetivos que le dan la guía y sentido a la parte investigativa y las limitaciones que se encontraron en el camino. El segundo capítulo establece el marco conceptual teórico-práctico de referencia, que le da sustento a la investigación ubicando los temas y contenidos a partir de un discurso temático abordado. El tercer capítulo expone el camino metodológico a seguir en el tipo de investigación propuesta, las poblaciones y muestras de acceso, las categorías de análisis, los instrumentos metodológicos de recolección de información, la sustentación, confiabilidad y validez de los mismos y el cronograma de actividades propuesto. El cuarto capítulo refiere a la sistematización de experiencias, tanto en Coopesarapiquí como en Coopeuvita R. L., culminando cada una de ellas, con las lecciones aprendidas a partir de las experiencias abordadas y la entrega de resultados en ambos lugares.

El quinto apartado, establece el análisis comparativo de ambas experiencias enfatizando en las debilidades, necesidades, logros, fortalezas y buenas prácticas de gestión empresarial y ambiental detectadas. El sexto capítulo, constituye las conclusiones y recomendaciones que descenden de la investigación realizada. El séptimo capítulo, expone el diseño de la propuesta dirigida a las Cooperativas para ser implementadas por éstas de forma integral, de tal forma que permita fortalecer el desarrollo del turismo rural comunitario en las comunidades de San Miguel de Sarapiquí y Bahía Ballena, Uvita, Puntarenas. Por último, el octavo capítulo, reúne la bibliografía consultada y los anexos correspondientes que dan soporte al trabajo empírico llevado a cabo en la sistematización de las experiencias.

DEDICATORIAS

“Dedico este logro a mi esposa Leda González Carrillo, a mis hijas Ana Carolina y Ariana Guzmán González, quienes con mucha paciencia y apoyo, han sido mi inspiración de superación y búsqueda de éxitos. También a mis padres Leda Badilla Villalobos y Elder Guzmán Rodríguez, quienes me enseñaron a enfrentar los retos de la vida y alcanzar las metas propuestas. A ellos y a Dios con mucho cariño y amor dedico este gran logro”.

Luis Diego Guzmán Badilla

“A mi esposa, Ivette Molina Araya”.

Guillermo Ramírez Garay

AGRADECIMIENTOS

Un agradecimiento al MSc. Marvin Víquez y al MSc. Olman Jiménez Ríos, Gerente General y Gerente de Proyectos respectivamente, de COOPRENA R. L., y al personal de apoyo.

También se le agradece al MSc. Sergio Salazar Arguedas por la asesoría y apoyo brindados en el trabajo de campo, así como a las consultoras en Acompañamiento Técnico en Turismo Rural Comunitario de COOPRENA R. L., Karianne De Rave y Rosibel Fernández Moya, en Coopesarapiquí y Coopeuvita R. L., respectivamente, por la colaboración brindada.

Se le agradece muy especialmente a la tutora del proyecto MSc. Meylin Alvarado Sánchez por sus observaciones, aportes valiosos para enriquecer el estudio y quien siempre estuvo presente cuando se le requirió. Igualmente a la Geógrafa Karla Mora Aparicio por su colaboración en la elaboración de los mapas de ubicación que forman parte de este trabajo.

Un profundo agradecimiento al profesor MSc Rafael Cuevas Molina, quien ha sido un importante soporte con sus recomendaciones no sólo en el curso, sino durante toda la Maestría, quien con su calidad humana, siempre estuvo al lado nuestro para apoyarnos, le estamos muy agradecidos por ello.

Desde luego un agradecimiento muy especial a la Gerente Ofelia Membreño Membreño y al guía turístico Walter Chacón Ch. de Coopesarapiquí R. L., por las facilidades brindadas para la realización de los talleres en las instalaciones de la Cooperativa. Asimismo, al señor Juan Carlos Fonseca M. Gerente del Hotel Villas Bejuco, Bahía Ballena, por brindar su apoyo desinteresado para la realización del primer taller participativo, bajo la coordinación de la señora María Victoria Calderón Jiménez directora de la ASADA de Uvita, dirigente comunal e integrante del Consejo de Educación en Coopeuvita R. L., quienes nos brindaron también su tiempo y confianza, para realizar parte del trabajo de campo en Uvita. Por último, a la gerencia de Coopeuvita R. L. por su colaboración en el cierre del taller de entrega de resultados y a todas aquellas personas que participaron con sus opiniones y comentarios en el proceso investigativo.

TABLA DE CONTENIDOS

Pág.

INTODUCCIÓN

CAPITULO I

TEMA Y PROBLEMA

1. Planteamiento del problema	1
2. El problema y su importancia	1
2.1. Justificación	2
3. Antecedentes y/o Estado de la Cuestión	4
3.1. El turismo tradicional y su evolución a nivel mundial	4
3.2. La evolución del turismo en América	4
3.3. Un cambio en el paradigma turístico "Turismo Sostenible"	6
3.4. Comportamiento del turismo rural en Costa Rica	7
3.5. El turismo rural comunitario como alternativa de desarrollo en Costa Rica	7
3.6. La participación cooperativista en la actividad turística rural comunitaria.	8
3.7. Origen y rol de COOPRENA R. L., con los emprendimientos	9
3.8. El contexto socio-histórico de las cooperativas afiliadas a Cooprena R. L. y su transición al turismo rural comunitario.	11
4. Objetivos	13
4.1. Objetivo general	13
4.2. Objetivos específicos	13
5. Limitaciones encontradas	13

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

1. Marco conceptual de referencia	15
1. 1. Conceptualización del turismo	15
1.2. Evolución del concepto en la contemporaneidad	16
1.3. El turismo y el modelo de desarrollo	16
1.4. El turismo y el "desarrollo sustentable"	17
1.5. El "turismo rural" y sus tipologías	18
2. El turismo rural comunitario	20

3. El turismo y el desarrollo local	21
4. El cooperativismo y su aporte a la comunidad	23
4.1. Contexto Histórico	23
CAPITULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
1. Delimitación del enfoque y métodos de investigación utilizados	26
1.1. Tipo de Investigación	26
2. Población y Muestra	27
3. Categorías de Análisis	31
4. Instrumentos y técnicas de recopilación de datos:	32
5. Sustentación, confiabilidad y validez de los instrumentos utilizados	34
6. Cronograma de actividades	35
CAPITULO IV	
SISTEMATIZACIÓN DE LAS EXPERIENCIAS	
1. Sistematización de COOPESARAPIQUI R. L.	37
1.1. Antecedentes de la Cooperativa	37
1.2. Actividad principal y secundaria	39
1.3. Breve descripción por etapas de la actividad principal Tour “Mi Cafecito”	39
1.4. Resultados en la gestión empresarial en Coopesarapiquí R. L.	40
1.5. Buenas Prácticas empresariales realizadas	43
1.6. Contexto socio-histórico de San Miguel de Sarapiquí y el rol de la Cooperativa en la comunidad antes del TRC.	43
1.7. El contexto sociocultural actual	46
1.8. Los aportes de los componentes del proyecto BID/ INFOCOOP/COOPRENA.	48
1.9. El TRC y el Desarrollo Local en la comunidad de San Miguel de Sarapiquí.	58
1.10. El TRC y las perspectivas futuras en Coopesarapiquí R. L.	60
1.11. Lecciones aprendidas	60
2. Sistematización de la experiencia TRC en Coopeuvita R.L.	63
2.1. Antecedentes de la Cooperativa	63
2.2. Definición del objeto de estudio	64

2.3. Actividad de la Cooperativa antes del TRC.	65
2.4. Descripción de la actividad principal	66
2.5. Resultados en la gestión empresarial en Coopeutiva R. L.	67
2.6. Buenas Prácticas empresariales realizadas	68
2.7. Contexto socio-histórico de Bahía Ballena y el rol de Coopeuvita R. L., en la comunidad antes del proyecto BID	68
2.8. El contexto sociocultural actual	69
2.9. Los aportes de los componentes del proyecto BID/ INFOCOOP/COOPRENA	70
2.10. El TRC y el Desarrollo Local en la comunidad de Bahía Ballena	81
2.11. El TRC y las perspectivas futuras en Coopeuvita R. L.	83
2.12. Lecciones aprendidas	83
3. Entrega de resultados y presentación de propuestas para fortalecer el TRC en las Cooperativas.	85
CAPITULO V	
ANALISIS DE RESULTADOS	
1. Análisis comparativo de las sistematizaciones	88
CAPITULO VI	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
1. Conclusiones	91
2. Recomendaciones	92
CAPITULO VII	
DISEÑO DE LA PROPUESTA	
1. Introducción	94
2. Justificación	94
3. Conceptualización	96
4. Objetivo General	97
4.1. Objetivos específicos	97
5. Descripción de la propuesta	98
6. Conclusiones	110
7. Recomendaciones	111
CAPITULO VIII	

TABLA DE CUADROS, FIGURAS Y GRÁFICOS

CUADROS

Cuadro 1	Cronograma de actividades para desarrollar la investigación.	35
Cuadro 2	Visitantes y ventas generales período 2010-2011 en Coopesarapiquí R. L.	41
Cuadro 3	Marco Lógico de la propuesta fortalecimiento integral y sustentable del TRC.	101

FIGURAS

Figura 1	Mapa de ubicación de Coopesarapiquí R. L.	28
Figura 2	Mapa de ubicación Coopeuvita R. L.	29
Figura 3	Fases de desarrollo del proceso Metodológico.	30
Figura 4	Modelo de encadenamiento TRC en Cooperarapiquí R. L.	38
Figura 5	Modelo de encadenamiento TRC en Coopeuvita R. L.	64

GRÁFICOS

Gráfico 1	Desarrollo de la actividad turística por región.	5
Gráfico 2	Comportamiento de la actividad turística en las Américas según visitas.	5
Gráfico 3	Incremento de visitantes entre los años 2010 -2011 en Coopesarapoquí R. L.	41
Gráfico 4	Incremento de las venta entre los años 201-2011 en Coopesarapiquí R. L.	42
Gráfico 5	Producción del Café en fruta del 2000 al 2005.	46
Gráfico 6	Niveles de Impacto de los componentes BID en el desarrollo de productos turísticos en Coopesarapiquí R. L. y emprendimientos.	49
Gráfico 7	Niveles de impacto de los Componentes BID en el desarrollo Comercial TRC en Coopesarapiuí R. L. y emprendimientos.	51
Gráfico 8	Niveles de impacto de los componentes BID en la Calidad del Servicio en Coopesarapiquí R. L. y emprendimientos.	52
Gráfico 9	Niveles de impacto de los componentes BID en Capacitación en Coopesarapiquí R. L. y emprendimientos.	54
Gráfico 10	Niveles de impacto de los componentes BID en acompañamiento empresarial en Coopesarapiquí R. L. y emprendimientos.	56
Gráfico 11	Niveles de impacto de los componentes BID en Financiamiento en Coopesarapiquí y emprendimientos.	57

Gráfico 12	Niveles de impacto de los Componentes BID a nivel General en Coopesarapiquí y emprendimientos.	58
Gráfico 13	Hotel Canto de Ballenas comparativo últimos 5 años.	67
Gráfico 14	Niveles de Impacto de los componentes BID en el Desarrollo de productos turísticos en Coopeuvita R. L. y emprendimientos.	72
Gráfico 15	Niveles de impacto de los componentes BID en Comercialización y Publicidad en Coopeuvita R. L. y emprendimientos.	74
Gráfico 16	Nivel de impacto de los componentes BID en la Calidad del Servicio en Coopeuvita R. L. y emprendimientos.	75
Gráfico 17	Niveles de impacto de los componentes BID en Coopeuvita R. L. y emprendimientos.	77
Gráfico 18	Niveles de los componentes BID en Acompañamiento Empresarial en Coopeuvita R. L. y emprendimientos.	78
Gráfico 19	Niveles de impacto de los componentes BID en infraestructura.	79
Gráfico 20	Niveles de impacto de los componentes BID en Financiamiento a nivel Local.	80
Gráfico 21	Impacto de los componentes BID a nivel general en Coopeuvita y emprendimientos	81

TABLA DE ABREVIATURAS

ACI	Alianza Cooperativa internacional.
AID	Agencia Internacional para el Desarrollo.
AIEST	Asociación Internacional de Expertos en Turismo.
ASADA	Asociación Administradora de Acueductos.
ASOGUIBA	Asociación de Guías de Bahía Ballena.
BID	Banco Interamericano de Desarrollo.
CANATUR	Cámara Nacional de Turismo.
CENECOOP R. L.	Cooperativa de Educación y Capacitación R. L.
COOCAFE R. L.	Consortio de Cooperativas de Caficultores de Guanacaste y Montes de Oro RL.
CONACOOP	Consejo Nacional de Cooperativas.
COOPEMONTES DE ORO R. L.	Cooperativa de Caficultores y Servicios Múltiples Montes de Oro.
COOPEJUANSANTAMARIA	Cooperativa de Producción Agroindustrial Juan Santa María
COOPEORTEGA R. L.	Cooperativa Autogestionaria de Ortega R. L.
COOPEPUNTARENAS R. L.	Cooperativa de Autogestión de transportes Puntarenas.
COOPESARAPIQUÍ R. L.	Agrícola Industrial y Servicios Múltiples de Sarapiquí R. L.
COOPEUNIORO R. L.	Albergue Ecoturístico Cerro de Oro.
COOPEUVITA R. L.	Cooperativa de Productores Agropecuarios y de Servicios Múltiples de Uvita R.L.
COOPRENA R.L.	Consortio Cooperativo Red Ecoturística Nacional.
CST	Certificado de Sostenibilidad Turística.
FMI	Fondo Monetario Internacional.
FOMIN	Fondo Multilateral de Inversiones.
FUNDECOOPERACIÓN	Fundecooperación para el Desarrollo Sostenible.
GEGR	Alianza Grupo Empresarial Cooperativo de Costa

ICAFE	Rica. Instituto Costarricense del Café.
ICE	Instituto Costarricense de Electricidad.
ICT	Instituto Costarricense de Turismo
IDA	Instituto de Desarrollo Agrario.
INA	Instituto Nacional de Seguros.
INFOCOOP R. L.	Instituto Nacional de Fomento Cooperativo.
MIDEPLAN	Ministerio de Planificación y Política Económica.
MINAET	Ministerio del Ambiente, Energía y Telecomunicaciones.
OMT	Organización Mundial del Turismo.
ONGs	Organizaciones no Gubernamentales.
PNUD	Programa de la Naciones Unidas para el Desarrollo.
SGC	Sistema de Gestión de Calidad.
TEC	Instituto Tecnológico de Costa Rica.
TRC	Turismo Rural Comunitario.
UCR	Universidad Rodrigo Facio de Costa Rica.
UNA	Universidad Nacional de Heredia.

CAPITULO I
TEMA, PROBLEMA Y PROPÓSITO

Introducción

Tema

Sistematización de las Experiencias en Turismo Rural Comunitario en Coopesarapiquí y Coopeuvita R. L., y su Fortalecimiento integral desde una Propuesta de Desarrollo Sustentable.

1. Planteamiento del problema

¿Se pueden considerar sostenibles y sustentables las experiencias en Turismo Rural Comunitario desarrolladas en Coopesarapiquí y Coopeuvita R. L.?

2. El problema y su importancia

En el año 2006 el Banco Interamericano de Desarrollo, mediante la Cooperación Técnica no. CR-M1006 (BID-FOMIN) destinó un aporte económico del Fondo Multilateral de Inversiones para apoyar el proyecto "Desarrollo del Turístico Rural Comunitario en Costa Rica y su Proyección a Centroamérica", presentado por el Consorcio Cooperativo Red Ecoturística Nacional (COOPRENA R. L.), como organización promotora de las cooperativas afiliadas y que se proyectan en la actividad del turismo rural comunitario en el país. Dicho consorcio, ha sido el ente encargado de la ejecución del proyecto y de administrar los fondos económicos para impulsar la gestión empresarial en el sector cooperativo turístico nacional de las afiliadas, basado en varios componentes: a) Desarrollo del producto turístico comunitario b) Calidad y competitividad de los servicios turísticos, c) Mercadeo y Comercialización y d) Documentación y disseminación del manual de gestión en turismo rural comunitario y del modelo de red de Cooperativas organizadas de la economía social, lo que implicó todo un proceso de capacitaciones y apoyo técnico dirigido a las cooperativas beneficiarias. El costo total de dicho proyecto se estimó en un millón novecientos cincuenta y cuatro mil cuatrocientos cincuenta y ocho dólares americanos (US\$1.954.458), donde el 55% comprende el aporte del BID-FOMIN y el 45% es un aporte del convenio (COOPRENA/INFOCOOP) que corresponde a un aporte local, mediante el proyecto no. ATN/ME-9832-CR, (BID, 2006). Para la aprobación del proyecto y giro de los fondos, el BID solicitó como requisito, la integración del proyecto al Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (INFOCOOP R. L.) como ente rector del Estado del cooperativismo en Costa Rica, quien igualmente dio un aporte económico para la ejecución del proyecto, permitiendo establecer un modelo mixto entre lo público/privado para el desarrollo, control y fiscalización de los fondos aportados. Tanto el BID como COOPRENA, han considerado importante sistematizar una muestra de las experiencias y conocer cuáles han sido los logros alcanzados entre la población beneficiaria, las limitaciones existentes, debilidades imperantes y los aspectos que se consideran relevantes a fin de fortalecerlas de forma integral el TRC.

La presente investigación, visualiza desde el campo del conocimiento, las formas o tipos de desarrollo local que se vienen gestionando desde el sector cooperativista, a partir del Turismo Rural Comunitario generando los siguientes cuestionamientos: ¿Estas formas organizativas productivas llegan realmente a convertirse en una alternativa de desarrollo

sostenible? En cuanto a gestión empresarial, ¿Se basan en la aplicación de buenas prácticas empresariales, más incluyentes, participativas, democráticas, propiciando la organización social y la capacitación del capital social comunitario?, ¿Favorecen el desarrollo local en mejora de la calidad de vida de los ciudadanos por medio de una economía productiva más solidaria? O por el contrario, ¿Se perfilan como unidades productivas sujetas a la lógica del mercado competitivo globalizado, respondiendo simplemente al sistema mercantil capitalista? Dadas las anteriores interrogantes, la etapa diagnóstica comprende visualizar varios escenarios: a) Sistematizar ambas experiencias (Copesarapiquí y Coopeuvita R.L) contemplando los resultados, logros alcanzados, buenas prácticas, impactos generados, fortalezas y debilidades surgidas durante el proceso a nivel interno de las Cooperativas, b) Establecer en el ámbito externo de las Cooperativas, los alcances del proyecto en cuanto a la formación de potenciales emprendimientos y encadenamientos desarrollados alrededor de la actividad c) Conocer las necesidades de la comunidad que pueden ser un obstáculo para el desarrollo del turismo en la zona, d) Identificar el rol que están cumpliendo las Cooperativas dentro de la comunidad como gestoras del desarrollo sustentable a nivel local y e) Identificar las relaciones de comunicación que han promovido las Cooperativas para difundir en las comunidades la importancia del turismo rural comunitario como una alternativa de desarrollo local.

Abordar dichos escenarios, permitirá un análisis comparativo, de las dos experiencias en marcha para analizar el modelo de red que han establecido ambas cooperativas con organizaciones de la economía social. Significa entonces, observar el modelo a partir de los rasgos y características que los componen y establecer si se ajustan a los principios y concepciones cooperativistas, pero que a la vez responda a procesos productivos empresariales dentro del mundo globalizado y competitivo bajo una concepción de integralidad, equidad e igualdad en los procesos productivos que se desarrollan hacia una economía social, solidaria, humanista y de participación ciudadana democrática. Para ello, la sistematización de experiencias comprende el estudio exhaustivo de ambas cooperativas, cuya característica común es que están constituidas como cooperativas que complementariamente han incursionado en la actividad turística como una alternativa laboral y de ingresos, además ambas se han desarrollado bajo el modelo cooperativista de cogestión, entendido este como "aquel proceso en el cual se unen productores y trabajadores de forma autónoma o bien pueden unirse el estado, productores y trabajadores... mediante una asociación de personas que se han unido voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa que poseen en conjunto y se controla democráticamente" (INFOCOOP R. L., Fascículo 1, 2004: 14-25).

2.1. Justificación

Una de las primeras razones que justifica la parte investigativa, es que el Turismo Rural Comunitario (TRC) es una actividad económica muy reciente, en algunos casos proveniente de capital nacional y local con base familiar y comunitaria. En este sentido, COOPRENA R. L., ha señalado que son muy pocos los estudios académicos que se han sistematizado sobre experiencias de este tipo, dando la oportunidad de medir el impacto a nivel social, económico, cultural y ambiental de las experiencias turísticas en este Sector, por lo que se considera de importancia evaluar situacionalmente esta actividad.

Igualmente es importante determinar cuál ha sido el papel que ha venido jugando el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) como ente estatal rector de la actividad, para apoyar el sector del turismo rural comunitario hacia su fortalecimiento competitivo, formulando políticas integrales y adecuadas para un desarrollo sostenible a nivel local, regional, nacional e internacional.

También será necesario conocer la percepción de los involucrados en esta modalidad de turismo, con respecto al rol que ha venido desempeñando el gobierno local (Municipalidad), para propiciar ventajas y facilidades a los grupos organizados de la comunidad que han venido desempeñándose en la actividad. De igual forma, es de suma importancia conocer la evolución del sector desde una perspectiva comercial y promocional, pues le permitirá a COOPRENA R. L., tener un conocimiento actualizado del mismo, para una toma de decisiones oportunas de forma articulada e integrada, en apoyo a las redes asociadas en la formulación de estrategias de marketing para ofrecer los productos turísticos y capacitaciones requeridas.

Para el sector turístico rural comunitario el estudio es de trascendencia, pues permite generar información valiosa a los actuales y futuros emprendimientos, en la toma de decisiones para mejorar su gestión empresarial, basada en las experiencias observadas, ello facilitará la minimización de errores, la oportunidad de valorar el nivel de conciencia del que se han apropiado los grupos organizados y comunidad involucrados en el TRC, para desarrollar y dar a conocer la identidad cultural local y nacional, así como el patrimonio natural a través de su actividad turística, conservando y potenciado sus costumbres y tradiciones mediante una gestión ambiental responsable. Desde esta perspectiva la investigación da la posibilidad de establecer un contraste entre el turismo tradicional y el turismo rural comunitario en virtud de que el Consorcio Cooperativo Red Ecoturística Nacional (COOPRENA R.L.) ha venido impulsando en Costa Rica un "**modelo alternativo de desarrollo rural con base comunitaria**", cuyo fin es que, tanto el turista nacional como el extranjero participe de la vida cotidiana, comparta la cultura costarricense y las experiencias en pequeñas comunidades rurales, reservas naturales o territorios indígenas que no han alterado su forma de vida (<http://www.turismoruralcr.com/>) y que los hallazgos que se deriven de ello, sirvan como una herramienta conceptual y metodológica analítica para ésta y futuras investigaciones, mediante el aporte de explicaciones cualificables y cuantificables de las transformaciones ocurridas en el TRC, su impacto para el desarrollo sustentable y sus diferencias con otras formas de turismo como el "masivo" y las articulaciones estructurales y sistémicas que se estén manifestando a nivel de redes sociales.

En síntesis, el *objeto de estudio* implica:

Una sistematización de las experiencias en Turismo Rural Comunitario en COOPESARAPIQUÍ R. L. Y COOPEUVITA R. L., a fin de fortalecer integralmente los emprendimientos desde una propuesta de desarrollo sustentable.

3. Antecedentes y/o Estado de la Cuestión.

3.1. El turismo tradicional y su evolución a nivel mundial

Con el fin de ubicar la actividad turística en el contexto internacional, brevemente se mencionarán algunos datos que pueden dar una perspectiva tanto cuantitativa como cualitativa de la evolución que ha experimentado la actividad a nivel mundial, regional y local. En general, a nivel mundial el turismo es un sector estable en términos de crecimiento y generación de divisas como lo menciona la Organización Mundial de Turismo (OMT). Por ejemplo entre 1980 y 1999 el traslado de turistas en el plano mundial creció a un ritmo anual del 4.6%, mientras que los ingresos generados tuvieron un incremento anual de 9.1%. Esta estabilidad solo fue afectada por dos eventos importantes en la década pasada: en 1991 como resultado de la Guerra del Golfo y en 1993 producto de la recesión que afectó a gran parte de los países industrializados (Morera: 2009, 14).

En el año 2000, el número de arribo de turistas internacionales fue de 667.7 millones, con un incremento del 7.4% respecto a 1999. Por su parte la generación de divisas logró un incremento del 4.5% respecto a 1999, alcanzando los US \$475.8 billones, para un promedio per cápita de US \$680.88, ligeramente inferior a los años 1998 y 1999 que se ubicó en US \$692 y US\$700.1 respectivamente (Morera: 2009, 14).

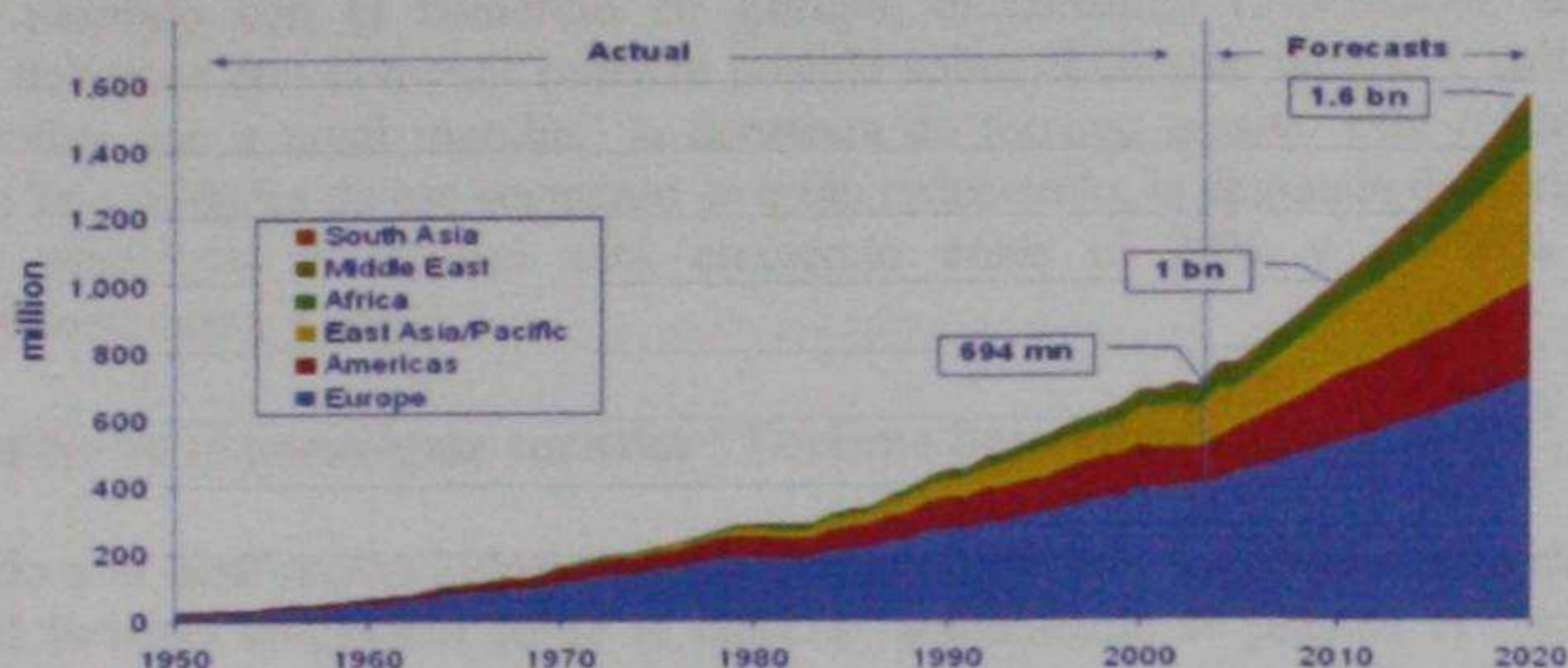
En el año 2004 se alcanzó la cifra record de 763 millones de turistas internacionales, y para el año 2020 se espera que estas cifras se dupliquen. Dado el crecimiento del turismo a finales de la década de los 90 y principios del nuevo milenio, éste se ha convertido en la principal actividad económica del planeta, generando el 11% del producto interno bruto, dando empleo a 200 millones de personas aproximadamente, lo que supone más de un 6% del total de los trabajadores a nivel mundial. Además, se caracteriza por ser uno de los sectores de más rápido crecimiento de la economía mundial, con un promedio de un 8% a nivel global (Barrera: 2007, 12).

Con el paso del tiempo sin embargo, el concepto tradicional del turismo se ha venido transformando lentamente, desde formas masificadas, estandarizadas, dominadas por paquetes turísticos tradicionales, donde la demanda dio pie a un incremento económico, relacionado éste directamente con mejoras salariales, hasta nuevos estadios, caracterizándose éstos por no contar con una gran experiencia acumulada, sino como una diferenciación de los productos masivos, especialmente, relacionados con sol y playa.

3.2. La evolución del turismo en América

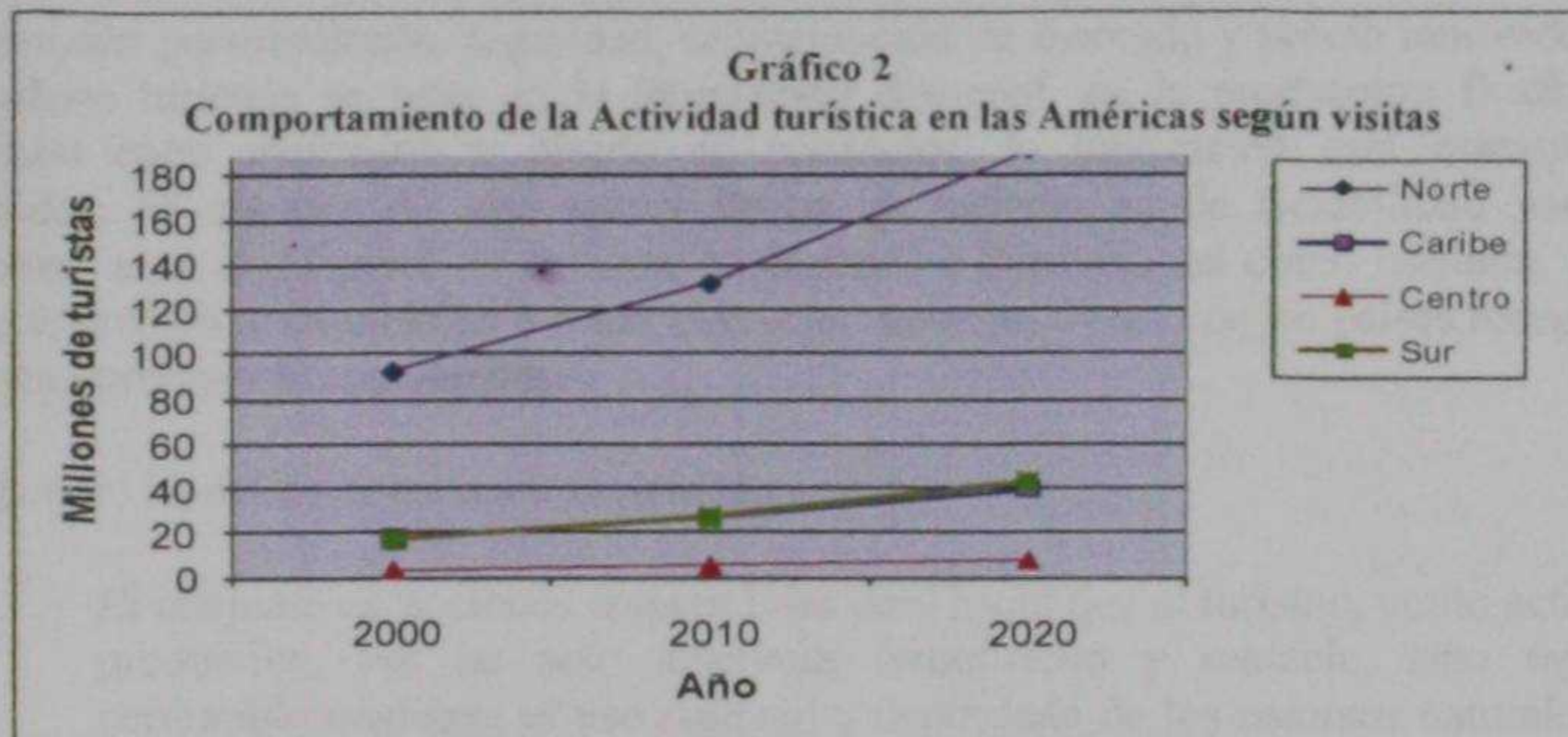
El crecimiento de la actividad turística a nivel del continente americano presenta un comportamiento similar al descrito anteriormente, sin embargo, durante el año 2005, ha registrado un descenso de las llegadas de turistas, tal como lo demuestra el gráfico 1.

Gráfico 1
Desarrollo de la actividad turística por región



Fuente: <http://www.unwto.org/estadisticas/index.htm>. (Morera: 2009, 17).

Este comportamiento es consecuencia de los malos resultados registrados en América del Norte producto del atentado en New York en 2001, donde las llegadas de turistas disminuyeron un 7%. Sin embargo, en las demás subregiones los resultados fueron positivos; América Central, registró un aumento del 4,2%, el Caribe del 6,2% y América del Sur un notable aumento del 11,1%, proporción que representa a nivel mundial el segundo mejor resultado subregional, superado sólo por Asia meridional (ver gráfico 2).



Fuente: <http://www.unwto.org/estadisticas/index.htm> (Morera: 2009, 17).

Estos valores son un buen indicador de la tendencia de crecimiento de la actividad turística en la región y que especialmente en los países suramericanos está centrado en productos diversos donde el turismo rural puede ser un eje fundamental de crecimiento. En el caso del Caribe y Centroamérica el turismo presenta un producto más centrado en sol y playa, donde la oferta de turismo rural puede ser un complemento fundamental que permite diseñar productos diferenciados.

Por estas razones, se espera que el turismo convencional a nivel mundial crezca más lentamente que las formas alternativas de turismo rural, basadas en actividades especiales

relacionadas con medio ambiente, sociedad y cultura, como lo son la aventura y el turismo de naturaleza. La Organización Mundial de Turismo prevé que, con el aumento del nivel de conciencia y preocupación sobre problemas ecológicos en el mundo entero, se promuevan, como está pasando con el comercio en Europa, el consumo responsable, así como desarrollos turísticos con el menor impacto posible sobre el entorno natural y cultural. De hecho, mientras que a nivel mundial, la demanda de turismo masivo está relativamente estancada y las utilidades de ese segmento se están reduciendo, la demanda del turismo con orientación ambiental y cultural está creciendo entre el 20% y el 30% al año (www.unwto.org/index_s.php).

3.3. Un cambio en el paradigma turístico "Turismo Sostenible"

Debido a la destrucción indiscriminada de la naturaleza y la huella ecológica que ha generado el turismo tradicional sobre el entorno, actualmente se plantea el reto de una nueva forma de repensar la forma de hacer turismo, de optar por desarrollar una actividad productiva mejor planificada, más integral, que minimice el impacto sobre los recursos naturales y en su lugar promover el desarrollo sostenible de la actividad.

Juan Ignacio Pulido (2008) es de la idea de que, la nueva forma de turismo se caracteriza por ser más flexible, segmentado y preocupado por el ambiente y la seguridad. La demanda ahora está dominada por turistas experimentados e independientes, que presentan transformaciones en los valores y el estilo de vida, así como cambios en sus perfiles demográficos. La tecnología se caracteriza por contar con excelentes sistemas de información, difusión rápida, y de comunicación, mientras que la gestión turística se centra en la atención personalizada, seguridad, segmentación de mercado y precio innovador. La nueva oferta turística se basa en la integración diagonal, en la producción flexible, la integración entre mercadeo y diseño de productos, la innovación está orientada al consumidor. El entorno de esta nueva forma de turismo es de flexibilidad para las vacaciones, ante el desgaste de destinos tradicionales masivos, así como también, existe una fuerte presión ambientalista aunada al involucramiento directo de los países receptores, que buscan proteger al consumidor.

Quesada (2011), define el **turismo sostenible**, como:

El conjunto de acciones emprendidas para hacer que el turismo, como actividad productiva, sea no solo altamente beneficioso y rentable, sino también perdurable mediante el uso racional y controlado de los recursos naturales que se requieren para su óptima operación (p. 20).

El nuevo paradigma que domina dentro del actual sistema turístico mundial, favorece parcialmente el impulso al segmento, aunque aún se carecen de condiciones para su total desarrollo, como son la ausencia de políticas nacionales coherentes y de facilidades crediticias, así como de capacitación dirigida a este tipo de segmentos. Además, existe una ausencia de conciencia de la importancia del turismo rural, como instrumento de desarrollo local, dicha falta de conciencia se da especialmente a nivel político, donde las alternativas económicas están determinadas por los mandatos del capital central y se invisibiliza el valor de los sistemas locales.

3.4. Comportamiento del turismo rural en Costa Rica

El elemento natural ha sido tradicionalmente el principal motor del turismo en Costa Rica, basado en la visitación a las áreas protegidas, tanto públicas como privadas. Es la actividad que disfrutan más la mayoría de los turistas internacionales en el país. Este interés parece ir acorde con los cambios de mentalidad y de la manera de hacer turismo que se está dando a nivel mundial:

- a) Los consumidores de los países industrializados están cobrando cada vez mayor conciencia de los problemas ecológicos y están cada vez más informados de los destinos y productos turísticos que ofrecen un turismo amigable con la naturaleza.
- b) El acceso a información sobre los destinos es cada vez más ágil, la demanda está experimentando un cambio de valores, acentuándose el deseo por la variedad y ampliándose lo relativo a diversión, aventura, búsqueda de lo natural, y mayor sensibilidad hacia el entorno cultural y ambiental del destino turístico.

Costa Rica, es un país con una gran riqueza cultural y natural, y parece estar muy bien posicionado en el sector turístico internacional. Pero ésta es sólo una de las razones por las que es importante repensar el turismo nacional, es necesario definir nuevas estrategias y fomentarlas. La potencial influencia en el desarrollo sostenible del país es otra gran razón para una nueva orientación del turismo costarricense. En los datos del Instituto Costarricense de Turismo (ICT) en los últimos dos años las cifras evidencian un importante crecimiento en la visitación de actividades de Ecoturismo y Aventura por ejemplo, durante el año 2009 los visitantes de Ecoturismo fueron 45.7%, Aventura 73.1% y sol y playa 75.9% a diferencia del 2010 49,2% prefirió el Ecoturismo, 72,6% optó por actividades de aventura y 68.12% sol y playa, notándose un descenso en este último y que responde más a formas de turismo masivo (Instituto Costarricense de Turismo, 2011, p. 3).

Frente al turismo tradicional, que en el mayor número de casos excluye a la población local y se apropia de los recursos naturales, generando problemas de deforestación y contaminación, un turismo que erosiona la cultura local y limita el acceso a los recursos de uso público, se contraponen un turismo que ayuda a conservar el ambiente y genera oportunidades, desarrollando una conciencia ambiental tanto en los visitantes como en la población local, y contribuye a la valoración del recurso natural y la identidad cultural. Es por ello que, el turismo rural comunitario, debe ser concebido como un complemento y no como un sustituto de las actividades productivas tradicionales, el turismo rural puede ser el dinamizador de muchas economías locales, como una actividad incluyente y de participación a mujeres y hombres, pequeños productores y prestadores de servicios, artesanos, transportistas, pescadores, guías locales y muchos otros.

3.5. El turismo rural comunitario como alternativa de desarrollo en Costa Rica

En este sentido surge como una alternativa de desarrollo el Turismo Rural Comunitario (TRC), particularmente en áreas rurales periféricas donde las actividades agrícolas tradicionales como el café han venido disminuyendo. Han entrado a esta actividad en la última década un grupo significativo de organizaciones de base comunal, cooperativas

bajo la modalidad asociativa y pequeñas y mediana empresas para su desarrollo. Algunos estudios exploratorios mencionan que el TRC ha enfrentado dificultades; la crisis mundial lo está afectando al disminuir el turismo nacional y extranjero y los beneficios económicos generados por la actividad, por lo general, no llenan las expectativas de sus impulsores. Además, los costos de desarrollar esta actividad tienden a ser altos, hay falta de competencias básicas y poca capacitación de parte de los gestores, así como también, el mercado se encuentra dominado por operadores de turismo masivo.

En Costa Rica el discurso promovido por las agencias oficiales encargadas de impulsar el turismo, apoya la tesis de que éste se ha convertido en la primera fuente de generación de ingresos para el país y presenta al ecoturismo, como un medio ideal para proveer beneficios económicos y sociales a miembros de comunidades rurales. Según el ICT (2007), estas agencias tienden a presentar el país como un paraíso natural para las personas visitantes; no obstante, es sobre las cooperativas u otras organizaciones de base, que descansan los mayores costos de oportunidad en la protección ambiental, pero esto raramente ha sido comprobado por investigaciones empíricas. Desde esta perspectiva, el crecimiento anual del turismo en Costa Rica, según datos de la Cámara Nacional de Turismo (CANATUR), fue del 15.3% en el 2008, por arriba del promedio mundial, que fue de un 10% en este mismo año. La generación de divisas aumentó un 53.6% en el período 1998-2008, representando US \$1.800 millones en el 2008, muy superior la cifra de US \$793.8 millones de exportaciones tradicionales (que incluye café y banano) en el mismo año. La razón turismo/exportaciones totales aumentó de 16% en el año 1998 a 21.5% en el 2006. (Cubillo et. al., Sf., p. 2).

En los últimos años, la demanda de la actividad turística en Costa Rica ha evolucionado, de una oferta masiva, inflexible, centrada en el segmento de sol y playa, hacia nuevas formas de turismo más individuales, basada en un producto heterogéneo (Morera, 2006: p. 4). Esto ha permitido que el país se haya posicionado mundialmente, como destino de turismo basado en sus atractivos naturales y su biodiversidad, además de desarrollarse un sin número de actividades turísticas no tradicionales, que cada día agregan de manera creativa la participación de comunidades y familias organizadas, que buscan generar ingresos, mejorar su condición de vida y contribuir con ello, desde su territorio, al desarrollo.

3.6. La participación cooperativista en la actividad turística rural comunitaria.

Las cooperativas de trabajo asociativo favorecen el desarrollo local al ser empresas que se encuentran particularmente ligadas al territorio, ya que están vinculadas directamente con las personas que las integran, y éstas, lo están al territorio. De esta forma puede justificarse la cooperativa como una fórmula idónea para el desarrollo del potencial endógeno de una zona (Morales, 1998, citado por Cuñat, 2006). Estas nacen del trabajo asociado con la unión voluntaria de un grupo de personas que generan empleo en un área geográfica donde las dificultades para encontrarlo son limitadas. Territorialmente, las cooperativas estimulan y aglutinan las potencialidades personales, coordinan además recursos que, colectiva más que individualmente contribuyen a generar riqueza en su entorno.

En la modalidad de **cogestión** las cooperativas en Costa Rica se caracterizan porque los trabajadores que las integran dirigen todas las actividades de las mismas y aportan directamente su fuerza de trabajo". Las "unidades de producción" están "bajo el régimen de propiedad social con carácter indivisible" (Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, 1982). Una cooperativa es una **asociación autónoma** de personas que se han unido voluntariamente para formar una organización democrática cuya administración y gestión debe llevarse a cabo de la forma que acuerden los socios, generalmente en el contexto de la economía de mercado. Su intención es hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes haciendo uso de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada. La cooperativa constituye la forma más genuina de entidad de economía social. Entre sus valores están: Ayuda mutua entendida como el accionar de un grupo para la solución de problemas comunes con el fin de alcanzar metas previstas. Responsabilidad y compromiso moral con los asociados, democracia en la toma de decisiones colectivas por los asociados, igualdad de todos los asociados en deberes y derechos, equidad en justa distribución de los excedentes entre los miembros de la cooperativa y solidaridad para apoyar y cooperar en la solución de problemas de los asociados, la familia y la comunidad. También promueve los valores éticos de la honestidad, transparencia, responsabilidad social y compromiso con los demás.

En síntesis, las cooperativas que se dedican al TRC, quizá son las que presentan más claramente la relación local-global (oferta del territorio-demanda del visitante) expresada como una interacción de mercado que no violenta las reglas del turismo sostenible, su impacto será positivo permitiendo formas de interacción que favorecen la calidad ambiental, la salvaguarda del patrimonio cultural y natural, la inteligencia y la gestión del conocimiento local.

3.7. Origen y rol de COOPRENA R. L., con los emprendimientos.

El Consorcio Red Ecoturística Nacional surge como resultado de la crisis de la actividad minera del país en 1992, en la zona sur-sur de Corcovado, Península de Osa, en la cual COOPEUNIORO R. L., una cooperativa de autogestión dedicada a la extracción del oro y ubicada en sectores del parque Nacional de Corcovado, se vio en la necesidad de buscar otra actividad productiva diferente que les permitiera seguir subsistiendo, en vista de que el oro ya no le era rentable. Además, otras cooperativas de la zona también venían sufriendo una depresión económica y social, entre ellas COOPEORTEGA, COOPEJUANSANTAMARIA, COOPEMONTES DE ORO, MARISCOOP, COOPEPUNTARENAS, COOPEPALMA, COOPEMUEBLES y desde luego COOPEUNIRO R. L., es así, como nace la idea de conformar un consorcio cooperativo que incursionara como tour operador en la actividad turística.

En un principio se le denominó Consorcio de Turismo Cooperativo que posteriormente se le cambia al nombre actual Consorcio Cooperativo Red Ecoturística Nacional (COOPRENA R.L.) y abre sus oficinas en 1995 mediante la cooperación internacional con el apoyo del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN) y el gobierno de Dinamarca

En el año 1998, ya con una posición más establecida en el medio nacional, se ejecutó un proyecto bilateral financiado con Fundecooperación, el cual aportó criterios importantes para la definición de la sostenibilidad ambiental y estándares de calidad en los servicios. El Consorcio es influenciado por un contexto social e ideológico de finales de los años 80s en el cual venía tomando fuerza la idea de Ecoturismo en Costa Rica, por lo que su nombre responde a ese contexto, posteriormente evoluciona a Agroecoturismo y actualmente a Turismo Rural Comunitario (Solano:2002). Actualmente las oficinas de COOPRENA R. L. están ubicadas 200 metros norte, 50 metros este de las Instalaciones del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), Sabana Norte, San José, Costa Rica. Lo conforman 23 Cooperativas asociadas las cuales ofrecen diferentes actividades turísticas como: albergues, transporte, actividades temáticas o de tours operadores locales, los cuales pagan una membresía de sesenta mil colones al mes al Consorcio por su pertenencia.

Tres grandes ejes están en el plan estratégico de COOPRENA, uno es el área comercial, un segundo eje es el área de impacto social y el otro es la transferencia de conocimiento. Las actividades de esta cooperativa se enfocan en dos vertientes a) Brindar apoyo técnico y capacitación y b) Organizar, mercadear y comercializar el producto turístico que ofrecen sus miembros. En la parte de mercadeo y comercialización se crea el tour operador "Simbiosis Tours" el cual a grandes rasgos, se enfoca en el desarrollo del turismo sustentable, contribuyendo al desarrollo económico y social de las comunidades donde se están llevando a cabo las actividades, principalmente en TRC. Es así, como los principios de COOPRENA se sustentan en: equidad, participación, respeto, valorización de la cultura local, conservación y sostenibilidad del ambiente y calidad de vida, de ahí que, su misión se define como "un Consorcio Cooperativo líder en Turismo Rural Comunitario, que brinda a sus clientes servicios de excelencia mediante la articulación de redes empresariales comprometidas con principios y valores solidarios, con el fin de impulsar el desarrollo sostenible y mejorar la calidad de vida de su base asociativa". Su visión se proyecta en "ser la mejor red de organizaciones sociales consolidada, que fortalezca el desarrollo local en los ámbitos nacional e internacional, promoviendo un modelo de gestión integral de productos y servicios turísticos alternativos, competitivos y complementarios, con el fin de satisfacer las exigencias de su mercado y atender las necesidades de sus afiliadas." (<http://www.turismoruralcr.com/>).

El Consorcio Red Ecoturística Nacional articuló capacitaciones con el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) y el Centro de Estudios y Capacitación Cooperativa (CENECOOP) pero de una forma más débil en vista de los problemas de calidad y definición de alcances de los productos turísticos en oferta. Para el año 2000 estaba posicionado en el nivel nacional principalmente, como un organismo líder en comercialización, apoyo y divulgación del Turismo Comunitario y ello le permitió recibir apoyo técnico del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (INFOCCOOP R. L) y de otros organismos cooperativos. En el año 2002 marca dos aportes sustanciales en el sector turismo. Por un lado: organiza la primera feria nacional de Agroecoturismo con apoyo del Instituto Costarricense de Turismo en Costa Rica (ICT), de Fundecooperación y del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Además, se publica el "Manual de criterios y estándares para el agroecoturismo comunitario en Costa Rica" (Solano, 2002).

La búsqueda de apoyo financiero por parte de COOPRENA R.L., la lleva a formular el proyecto de "Fortalecimiento de Turismo Rural Comunitario y su proyección a Centroamérica" y presentarlo al Banco Interamericano de Desarrollo, para su consideración. Es por ello que, personeros del BID llegaron al país en el año 2006 con el fin de plantear el marco lógico, y afinar detalles en la fase de formulación y financiamiento, donde se concluye que debe darse también la participación del Estado para que aporte recursos como contraparte del proyecto, para lo cual se piensa en el INFOCOOP, cuyo rol es aportar bajo la figura de crédito, conformando un financiamiento y se crea la participación asociativa mixta público-privado para la implementación. (Salazar, 2012: p. 24).

3.8. El contexto socio-histórico de las cooperativas afiliadas a COOPRENA y su transición al turismo rural comunitario.

Para el gerente general de COOPRENA R. L., (ver entrevista en anexo 1, p.116) el concepto de comunitario para el turismo nace en INFOCOOP, y en el camino se convierte en un concepto adicional "sostenible", "Turismo Rural Comunitario Sostenible", siendo un proceso en construcción aún.

El gerente refiere que antes del proyecto BID, surge como alternativa para las cooperativas agropecuarias aprovechar el 10% que se había obtenido de las parcelaciones como activo productivo de reserva que había ofrecido el Instituto de Desarrollo Agrario (IDA) en la época de los 70s, como parte de la reforma agraria en Costa Rica, en la cual se enviaban a los trabajadores a la zona sur y Cariari de Guápiles para desarrollar la agricultura intensiva del banano. Las Cooperativas en aprovechamiento de ese 10%, empiezan a desarrollarse en la parte agropecuaria, productos como carne, arroz, frijoles, maíz sorgo, avena, entre otros, es decir, se desarrolla una base productiva diversificada para consumo interno, pero debido a la crisis agroalimentaria vivida en los años 80s, se da el paso a la agricultura de cambio donde se producen fresas, follajes, rosas, claveles, esticias, etc., lo que provocó el desmantelamiento de la estructura alimentaria y pone en riesgo la seguridad alimentaria del país. Todo este proceso de transformación estuvo liderado por la presión que ejerció la Agencia Internacional para el Desarrollo (AID) y el Fondo Monetario Internacional (FMI) para favorecer las importaciones a Costa Rica bajo la perspectiva del modelo neoliberal, lo cual conlleva fuertes repercusiones a la Cooperativas, a la plataforma productiva del país, a los campesinos quienes empiezan a emigrar de las zonas rurales para buscar mejores oportunidades a la zonas urbanas.

Dadas las circunstancias en la década de los 90s se empieza hablar de la industria sin chimeneas¹ en Costa Rica o turismo de masas, concepto considerado muy relativo, pues esta no era ni tan limpia ni tan ecológica, pues consigo traía problemas sociales y de contaminación. Es así, como las cooperativas empiezan a interesarse por la actividad turística, pues además se junta la crisis cafetalera. A principios de dicha década, 12

¹ Fuster (1991): La industria sin chimeneas, se refiere al turismo de masas que nace en los años 60 el cual se consideraba a futuro, uno de los factores fundamentales para impulsar el crecimiento de un país, una de las principales fuentes generadoras de divisas, surgiendo como una actividad alternativa a la sociedad industrializada.

cooperativas de ahorro y crédito habían cerrado por quiebra, otras para evitar el cierre emprenden la aventura por el turismo, desde luego con grandes inconvenientes dada la crisis económica del momento.

En las comunidades agrícolas de las zonas rurales comienza a rondar la idea de complementar la agricultura con el turismo, dando origen al concepto de "agroturismo", se decide entonces conformar COOPESILENCIO, COOPESANJUAN, entre otras, quienes en sus inicios no tenían las condiciones idóneas ni la infraestructura adecuada para desarrollar turismo. Debido a estas debilidades se juntan cinco Cooperativas entre ellas Silencio, San Juan, Asociaciones Ecoverde, La Catarata y COOCAFÉ R. L., y conforman el Consorcio Red Econturística Nacional (COOPRENA R. L), la cual en un principio importa un modelo español denominado "la finca agroturística"², pero para el contexto costarricense no era funcional, así que, se empezó a trabajar en el voluntariado trayendo turistas al país para que colaboraran en los emprendimientos ayudando en diferentes actividades, se trajeron donaciones, un poco de turismo, pero aún no se practicaba un concepto de turismo, las condiciones que se ofrecían aún eran insatisfactorias.

En el año 2002 es cuando surge en el medio nacional y en el INFOCOOP un concepto de turismo comunitario, pero para ello se llevó a cabo toda una transformación en dicho ente rector cooperativo, creándose primero la participación asociativa, se reguló la coinversión bajo un concepto de alianza comercial, "la aventura comercial", se cambiaron los modelos de créditos permitiendo mayor aporte de hasta 300 millones de colones, cuando antes el tope era solo de 200 millones, y el mismo INFOCOOP puede participar como un asociado más dentro del modelo, buscando tres objetivos: un alto impacto local, regional y nacional (ver entrevista gerente COOPRENA en anexo 1, p. 116).

Estando en la presidencia del INFOCOOP antes del 2002, don Víctor Morales, se empieza a hablar de un proyecto de turismo para Centro América, pero no se concreta nada. Estando de presidente en COOPRENA R. L., se hace la propuesta del proyecto Turismo Rural Comunitario en Costa Rica y su proyección en Centroamérica en el año 2006 y en agosto de ese mismo año se firma con el BID-FOMIN el acuerdo donde el INFOCOOP y BID mediante la participación asociativa, establecen el modelo mixto público-privado con COOPRENA, por ser de inversión social el proyecto para que el Consorcio pudiese ser el ejecutor.

Algunos de los beneficiarios en este proceso son precisamente COOPESARAPIQUÍ Y COOPEUVITA R. L.

En el caso de COOPESARAPIQUÍ a partir del año 2007 como afiliada a COOPRENA, incursiona en el turismo rural comunitario como una alternativa complementaria a su actividad productiva principal, el café; dicha cooperativa pasó una fuerte crisis en el período 2000-2005 cuando los precios internacionales del grano de oro disminuyeron de forma importante poniéndola en crisis financiera. Por ello, se plantea toda una reestructuración gerencial, administrativa, en sus estrategias de negocios y áreas de trabajo hacia el TRC. En el año 2009 inicia todo un proceso de capacitación y apoyo

² La finca agroturística en España ofrecía como atracción el disfrute de viñeros, paseos a caballo y hospedaje.

técnico por parte del personal administrativo de COOPRENA R. L., para adaptar la afiliada a las nuevas necesidades de la actividad turística capacitando al personal en la gestión empresarial, calidad y servicio al cliente, comercialización y mercadeo, así como conformar los productos turísticos en la Cooperativa.

COOPEUVITA R. L., quien en el año 2003 inició con el proyecto turístico Hotel Canto de Ballenas, debido a debilidades en la administración de ese momento entra en crisis financiera y debe empezar en el año 2007 todo un proceso de cambio de administración para el fortalecimiento de su gestión empresarial en las actividades turísticas, reorientando su enfoque de negocio hacia el turismo rural comunitario, donde COOPRENA ha venido igualmente desarrollando la ejecución de los componentes ya mencionados.

4. Objetivos

4.1. Objetivo general

Desarrollar la sistematización de experiencias del Turismo Rural Comunitario (TRC) en COOPESARAPIQUÍ Y COOPEUVITA R. L., a fin de fortalecer integralmente los emprendimientos desde una propuesta de desarrollo sustentable para el I trimestre del 2012.

4.2. Objetivos específicos:

- a) Identificar informantes claves, actores o grupos vinculados con la actividad del TRC, que permitan reconstruir la memoria histórica y sociocultural de las Cooperativas beneficiarias.
- b) Determinar los logros y alcances, limitaciones, buenas prácticas de gestión empresarial y ambientales de las experiencias en ambas Cooperativas.
- c) Comparar las experiencias sistematizadas tanto a lo interno y externo de las Cooperativas.
- d) Diseñar una propuesta para fortalecer el TRC en las Cooperativas y emprendimientos alrededor de estas, desde una perspectiva de desarrollo sustentable.

5. Limitaciones encontradas:

Como parte de las limitaciones que surgieron durante el proceso de sistematización se resaltan las siguientes:

- **Geográficas:** El acceso a la zona después del terremoto de Cinchona en 2009 se dificultó, por cuanto se destruyeron los caminos principales y secundarios de acceso a la comunidad de San Miguel y comunidades aledañas; a la fecha se encuentran en proceso de reconstrucción algunos, otros están siendo trazados nuevamente, por lo que los tiempos de traslado son más largos y lentos.

- **Tiempo atmosférico:** En los meses de setiembre y octubre, el país vivió un período de fuertes lluvias que provocó inundaciones en la mayor parte del territorio nacional incluyendo la zona de Vara Blanca hasta Sarapiquí, por lo que se dificultó el acceso a la comunidad de San Miguel en dichos meses, lo que generó algunos atrasos en el cronograma de actividades.
- **Acceso a fuentes:** El acceso a los informantes fue complicado, en algunos casos se tuvo que posponer las visitas a los emprendimientos, pues al ser sus actividades sobre turismo, se encontraban en temporada alta, lo que volvió más complejo el proceso para reunirlos grupalmente o bien abordarlos individualmente; implicó ajustar el cronograma de actividades a las necesidades de las poblaciones en estudio.
- **El apoyo de los entes interesados:** El proceso inició como parte del interés de COOPRENA R. L., por llevar a cabo la sistematización de las buenas prácticas de gestión empresarial en ambas Cooperativas como beneficiarias del proyecto BID y basados en el cuarto componente “documentación y sistematización” como parte de la Evaluación que el BID estaba realizando del proyecto en general. En común acuerdo se asumió por parte de los investigadores, la sistematización de ambas Cooperativas. No obstante, al cierre del proyecto, no fue posible obtener más apoyo en logística y otros recursos por parte de los Ejecutores, lo cual debió ser asumido por los investigadores en el resto del proceso investigativo. Cabe resaltar que pese a las limitaciones supracitadas, se realizaron cuatro visitas a Coopesarapiquí y la comunidad de San Miguel y tres visitas a la zona de Coopeuvita y la comunidad de Bahía Ballena.

CAPÍTULO II

MARCO CONCEPTUAL DE REFERENCIA

1. Marco conceptual de referencia

Este apartado establece algunos referentes conceptuales a nivel teórico-práctico, que permiten dar sustento en el abordaje del objeto de estudio en la presente sistematización. No se trata entonces de un listado de definiciones, sino de una aproximación contextualizada y vinculada a los diferentes niveles con los cuales se articula la realidad estudiada.

1. 1. Conceptualización del turismo

Algunos autores consideran que no existe una definición absoluta del término "turismo", sin embargo, a continuación se presentan algunas aproximaciones conceptuales que pueden ayudar a tener una mejor comprensión del término. La definición de carácter oficial sobre el concepto de turismo, corresponde a la Organización Mundial del Turismo (OMT), quien señala que "El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su retorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos, (Quesada, 2011: p.17), no obstante, esta definición surge por necesidades operativas o estadísticas de dicha organización para medir la evaluación del sector desde indicadores cuantificables.

Más recientemente autores como Sáez, Martín & Pulido (2006) son de la idea que "En la actualidad se entiende como una *actividad cultural emergente* y un producto de la modernidad, claramente unido a la expansión del ocio y las vacaciones de los trabajadores, la democratización del viajar y el proceso de la globalización" (p. 23). Se puede inferir de esta definición que el desarrollo del turismo tiene un carácter referido al tiempo libre, ocio o recreo, viaje en el desarrollo económico moderno, en el cual las actividades implementadas se constituyen en un producto o servicio, para satisfacer las necesidades de las personas que se desplazan de un lado a otro, alcanzando en la sociedad actual un significado social y territorial.

Por su parte Palomeque & Vera (1997) son de la idea que "el turismo es sobre todo, una práctica social de naturaleza espacial e *integradora de actividades económicas* y que ha dejado de ser marginal para convertirse en estructural. De hecho, se ha proyectado sobre las diversas dimensiones del conjunto de la sociedad a pesar de los contrastes entre los países y entre los grupos sociales de los mismos" (p. 401). Entonces, contemplado globalmente el turismo, y al margen de cuál sea la naturaleza o dimensión de su acepción formal, a este fenómeno social, por lo menos, tres características le son propias:

1. Una naturaleza diversa.
2. Una estructura compleja.
3. Un desarrollo contemporáneo.

En definitiva, se subraya su dinamismo evolutivo, sus diversas vertientes y manifestaciones (espaciales, económicas, sociales...) y la interrelación de sus diversos

componentes –estructura compleja- que puede ser interpretada como sistema según López Palomeque 2001, (citado por Pulido 2008).

1.2. Evolución del concepto en la contemporaneidad

La evolución del concepto contemporáneamente, habla de un nuevo paradigma turístico donde conceptos como el “cambio” y lo “nuevo”, le van dando un mayor significado hacia lo que puede llamarse una innovación constante tanto en la actividad como tal, como en el producto que se ofrece.

El nuevo turismo se distingue porque:

- a) Se destaca el turismo de una forma más general, como una Industria Cultural.
- b) Se diferencia del turismo masivo, apostando a un turismo más diversificado.
- c) La nueva forma de turismo exige nuevas demandas y nuevos hábitos de consumo.
- d) Los conceptos de cambio e innovación son elementos de permanente estudio en la actividad.
- e) Compite contra la concentración geográfica ofreciendo nuevos destinos ante nuevos competidores y mercados alternativos.

En su proceso evolutivo, el concepto turístico implica cambios de comportamiento en la demanda turística, lo que Juan Ignacio Pulido ha caracterizado como “la sociedad de la ilusión (dream society), donde el componente emocional –los valores, las emociones y los sentimientos- alcanza mucho más relevancia que el componente racional, es decir, el consumidor, el nuevo turista desea nuevas experiencias que satisfagan su sistema emocional” Bordás, (2003 citado por Pulido 2008, p. 27).

Los cambios en los procesos productivos, las transformaciones en la ética social en Europa, no concentrándose solamente en el trabajo, abren un espacio a la aparición de nuevos hábitos de consumo, que han hecho redescubrir los contenidos culturales del turismo sustentados contemporáneamente desde la visión del capitalismo en un componente utilitario de “mercancía”, donde no solo sirve para instruir y educar, sino que además permite entretener.

1.3. El turismo y el modelo de desarrollo

Es necesario aclarar también de forma contextualizada que el fenómeno turístico interactúa dentro de un modelo de desarrollo que de una u otra forma repercute en el entorno social y ecológico donde se lleva a cabo la actividad y que dichas consecuencias generan un impacto a lo interno de las comunidades con las cuales se vincula.

El impacto y relación mutua que hay entre los tres componentes mencionados definen la forma de vida de las comunidades, es decir, su forma de desarrollo, sus prácticas, modos

de producción, relaciones económicas y sociales que las van transformando. Es por ello que cuando se alude al término "*desarrollo*" normalmente se le identifica con el progreso material, el cual tiene su origen en el impacto acelerado en la vida cotidiana de los logros de la ciencia y la tecnología a partir de la Revolución Industrial, iniciada a fines del siglo XVIII en Inglaterra y expandida a Europa continental y Estados Unidos.

No obstante, el modelo de desarrollo que hoy domina las relaciones económicas y comerciales internacionales, mide su excelencia exclusivamente por el crecimiento de los indicadores económicos y productivos globales, por lo que la actividad turística transita dentro de este mecanismo sistemático del mencionado modelo. Al ubicar la actividad turística en la zona rural bajo dicho modelo, puede el lector percatarse que las comunidades campesinas y las zonas urbano marginales han sido las mayor impactadas. Ciudad y campo son mundos cada vez más diferenciados y desiguales.

En el caso de países agrarios de la región Latinoamericana Pulido (2008) señala que:

"...los sistemas de producción tradicionales y la pequeña propiedad, han comenzado a disolverse por la competencia desigual de los nuevos sistemas de producción agroindustrial y agro-exportadores, que han sido puestos en crisis no solamente los modos de producción y de organización de la familia campesina, sino también su subsistencia" (p. 7-8).

Con ello hace referencia, a que la actividad turística viene a convertirse en el ámbito rural, en una actividad inicialmente complementaria a la labor que por tradición ha venido desempeñando el campesino en la parte agraria, pero con el tiempo, la posibilidad de que éste abandone la tierra para dedicarse a la actividad turística, es un riesgo latente.

1.4. El turismo y el "desarrollo sustentable"

La propuesta de pensar en una forma de "*desarrollo sustentable*" en las zonas rurales es una idea que seduce la imaginación y que invita a reflexionar sobre ello. El programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) define el concepto como: "...un proceso continuo e integral, que reúne componentes y dimensiones del desarrollo de las sociedades y de las personas, en los que resulta central la generación de capacidades de, por y para la gente, con las que la equidad se acrecienta para las actuales y futuras generaciones" (Muiñoz: 2006, p. 7).

El desarrollo de la zona rural podría pensarse desde dicha visión, donde la actividad turística debe seguir siendo un complemento a la labor del campesino en su trabajo agrícola, los elementos sustanciales que definen su identidad como espacio, entorno, costumbres, mitos, tradiciones, prácticas alimentarias, de trabajo, es decir, su patrimonio cultural, se conviertan en elementos potenciadores de su desarrollo económico y de calidad de vida, sin sustituir, deteriorar o desplazar aquello que le es propio, llámese su ingenio, laboriosidad y lo que la naturaleza le ha delegado.

También a la hora de analizar el fenómeno turístico en el espacio rural, el componente cultural es otro proceso a tomar en cuenta, este engloba rasgos materiales e

inmateriales o espirituales que caracterizan a una sociedad o grupo social, la cultura no se limita al patrimonio histórico-artístico, sino que es abordado desde una concepción más amplia, integrando otros ámbitos de la cultura, como puede ser lo popular, lo industrial o el patrimonio rural como una cultura material e inmaterial. Asimismo el componente “natural” ha sido objeto de valoración social y de valoración turística. Este proceso específico se integra dentro de un proceso general más amplio de desarrollo del paradigma “eco” y del surgimiento y consolidación de una mayor sensibilidad por el medio ambiente, una conciencia ecológica y su preservación (Pulido, 2008). La incorporación de la naturaleza (concepto y elemento tangible) como bien de consumo se enmarca en los procesos de creación de las nuevas sociedades y los nuevos consumos, y que por lo tanto supone de facto la mercantilización del patrimonio natural y que en definitiva ha significado la fragmentación del ambiente en un medio ambiente, perdiendo el sentido de integralidad para un desarrollo equilibrado de las actuales sociedades.

A pesar de lo anterior, en los últimos años se ha venido hablando en foros internacionales de la importancia de proteger la naturaleza en aras de la preservación de la especie humana, lo cual sigue centrando el tema a nivel ontológico. Es así como se ha acuñado el término desarrollo sostenible el cual aún queda corto, no se llega a un equilibrio que permita un desarrollo y se valore el ambiente como un todo. Una mejor relación del ser humano con el ambiente, se vuelve cada vez más necesaria e importante, en virtud de la depredación y degradación que ha hecho de él, a causa de un desarrollo económico mal entendido, en donde el hombre se ve a sí mismo como dueño de la naturaleza y no parte de ella. De tal suerte que ahora el planeta se encuentra en una crisis ambiental, donde uno de los problemas más serios es el cambio climático cuyas consecuencias ya se están viviendo con grandes pérdidas humanas y económicas, poniendo a su vez en entredicho “el modelo económico” dominante.

La alternativa del “*desarrollo sustentable*” como forma de vida y práctica social se vislumbra como la única forma de lograr convivir en la naturaleza, a pesar de que aún muchos países no consideran tan seria la degradación ambiental.

Así las cosas, se puede definir turismo sustentable como:

“Aquellas actividades turísticas respetuosas con el medio natural, cultural y social, junto con los valores de una comunidad, permite disfrutar de un positivo intercambio de experiencias entre residentes y visitantes, donde la relación entre el turista y la comunidad es justa y los beneficios de la actividad es repartida de forma equitativa, y donde los visitantes tienen una actitud verdaderamente participativa en su experiencia de viaje”. (<http://www.turismosostenible.org/docs.php?did=1> Asociación de Monitores Medioambientales Almirajara).

1.5. El “turismo rural” y sus tipologías

Ahora bien, teniendo claro este acercamiento al concepto de “turismo y turismo sustentable”, es importante también ir delimitando y enmarcando de forma más específica algunas acepciones tipológicas comprendidas dentro de ese referente espacial que lo

distingue y es el concepto de "turismo rural". Al igual que con el concepto de turismo, el turismo rural no contempla una sola definición del término, pero a grandes rasgos se puede establecer que la actividad turística en el ámbito rural es el resultado de la puesta en valor de una gran diversidad de elementos del patrimonio rural y natural.

Un primer rasgo que identifica y distingue las modalidades de turismo es el criterio referido a lo territorial, ello en función de los atributos del espacio, de los entornos geográficos. Es por ello, que se puede hablar de: "turismo en espacios litorales, turismo en espacios urbanos, turismo en espacios rurales y turismo en espacios naturales" (Vera et al., 1997).

Otros, como por ejemplo, en el Manual del planificador de turismo rural del (Instituto de Estudios Turísticos, 1994: 11), se lee "Se puede definir al turismo rural como una oferta de actividades recreativas, alojamiento y servicios afines, situada en el medio rural, dirigida principalmente a los habitantes de las ciudades que buscan una vacaciones en el campo, en contacto con la naturaleza y con el agente local". En este sentido, el término turismo rural se enmarca en lo que se ha denominado turismo posfordista. El concepto como tal se asocia con la expresión "turismo alternativo" y con los productos turísticos no convencionales, y se ha instalado e interpretado bajo el paradigma de la sostenibilidad.

En consecuencia, existen diferentes modos de entender esta actividad turística, en la cual Juan y Solsona (2000: 10-11) señalan las siguientes tipologías:

1. Turismo ecológico: dedicado al disfrute de la naturaleza de forma activa, con el objetivo de conocer e interpretar los valores naturales y culturales.
2. Agroturismo: actividad en el medio rural basada en el alojamiento en casas de agricultores y ganaderos, que permite un mayor contacto con la cultura local.
3. Turismo verde: actividades turísticas y deportivas en el medio natural.
4. Turismo de deporte-aventura: basado en las prácticas deportivas que se desarrollan en el espacio rural.
5. Turismo de pueblo: se refiere al desarrollo de una práctica turística o vacacional en un municipio de carácter rural.
6. Turismo de retorno: se refiere al desarrollo de una práctica turística o vacacional en un municipio de carácter rural.
7. Complementariedad del medio rural con áreas litorales: entornos rurales próximos al litoral que reciben flujos diarios de visitantes, que no suelen pernoctar, procedentes de grandes núcleos de atracción turística costeros.
8. Turismo de balnearios: espacios turísticos-rurales caracterizados por la existencia de centros termales.
9. Turismo rural-cultural: motivado por la existencia de núcleos rurales de gran interés debido a su rico patrimonio histórico-artístico.

Como se puede observar la definición del concepto de turismo rural, depende del escenario de actividades turísticas y está configurado por un espacio imaginario, resultado de la proyección espacial de imágenes de lo rural, y por un espacio tangible e identificable, a partir de los productos dimensionados territorialmente en los lugares destinos.

2. El turismo rural comunitario

En lo que respecta al término Turismo Rural Comunitario (TRC) Bernardo Trejos (2007) señala: “la definición más aceptada de turismo comunitario establece un alto nivel de control y una porción considerable de los beneficios, los cuales deben estar en manos de miembros de comunidades locales”. Otros, como Jamal & Getz (1995) son de la idea de que; el turismo comunitario involucra a diferentes actores en el planeamiento del turismo, los cuales toman decisiones de manera conjunta. Otros, consideran que “el turismo comunitario es aquel desarrollado por grupos cooperativos u organizaciones comunales” (Mac Donald y Joliffe, 2003:307). Finalmente, para Wearing y Mc Donald (2002:191), “el turismo comunitario supone una relación simbiótica, en la cual el turista es solamente una parte más en el sistema, en lugar de ser el centro de atención”.

Para efectos de la presente sistematización y con el fin de contextualizar el fenómeno “turístico rural comunitario en Costa Rica”, se utilizará la definición propuesta por Leyla Solano (www.turismoruralbolivia.com/img/TRComunitarioCR.pdf) basada en un trabajo conjunto que realizara con el Consorcio Cooperativo Red Ecoturística Nacional-COOPRENA R. L., la Asociación para el Turismo Rural y Comunitario- ACTUAR, la Mesa Nacional Campesina, con el acompañamiento de la Asociación Centroamericana para la economía, la salud y el ambiente (ACEPESA), el Instituto Costarricense de turismo (ICT) y con el financiamiento del Programa de la Naciones Unidas (PNUD), entendiéndose como “Experiencias turísticas planificadas e integradas sosteniblemente al medio rural y desarrolladas por los pobladores locales organizados para beneficio de la comunidad”. (ICT- Alianza TRC, 2005). Donde el turismo rural comunitario permite integrar, las riquezas naturales, la vida cotidiana de la comunidad rural y la dinámica propia de las actividades agropecuarias, en un producto atractivo para el mercado turístico nacional e internacional. Se orienta al turista interesado en conocer y disfrutar la vida del campo, considerando la participación en actividades como por ejemplo, cabalgatas, caminatas, conocimiento de métodos alternativos de producción, pesca en agua dulce, fiestas patronales y turnos, sin descartar otras posibilidades accesibles en la zona como el turismo de aventura, el disfrute de la naturaleza y la práctica de actividades deportivas.

Se caracteriza además por ofrecer a los y las visitantes un contacto personalizado; brindar oportunidades de disfrutar del entorno natural y humano de las zonas rurales y poder participar en aquellas actividades tradicionales, formas de vida y costumbres propias de una comunidad. Los servicios son prestados por los y las productoras, a través de organizaciones productivas o directamente como negocio familiar.

Algunas características que lo identifican son:

- a) Integra las riquezas (atractivos) naturales y la vida cotidiana de la comunidad rural.
- b) Entrena competencias locales y desarrolla habilidades empresariales.
- c) Promueve e integra las prácticas productivas sostenibles dentro de la oferta turística.
- d) Genera los encadenamientos productivos locales.

- e) La experiencia turística se adapta a la vida y dinámica rural y, preserva la “ruralidad” (muestra la originalidad, peculiaridad, rusticidad, ambiente acogedor y confortable y, autenticidad rural del país).
- f) Se sustenta en la gestión y participación local (fortalece la organización local en que participan varias familias o toda la comunidad).
- g) Distribuye equitativamente los beneficios y complementa y diversifica los ingresos de las familias rurales.
- h) Promueve la tenencia de la tierra por parte de los pobladores locales.

3. El turismo y el desarrollo local

Para terminar este apartado, muy importante dentro de la actividad turística es la finalidad que persigue, como es el “desarrollo local”. Para Pulido (2008) ello implica:

“...vinculaciones entre turismo y empresas locales, proveedores y productores, depende además del desarrollo histórico del turismo en el área y de la clase de desarrollo turístico considerado. También juegan un papel muy importante los procesos de descentralización política, la implementación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación que ha venido a facilitar el surgimiento y la reconstrucción de las identidades locales” (p. 51).

Para dicho autor, ello ha contribuido a crear el potencial de nuevas formas de desarrollo turístico, construido localmente, entre ellas el turismo rural, pues permite entre otras cosas, coadyuvar en la instalación de nuevos puestos de trabajo, la disminución del éxodo rural, la mejora de la posición de la mujer, el aumento de la demanda de las empresas locales del sector primario y el mantenimiento de los servicios locales. No obstante, se le reconocen como debilidades la falta de eficiencia de los pequeños negocios familiares, la carencia de estrategias de comercialización a largo plazo, una escasa rentabilidad y una gestión amateur de las empresas. Se considera la actividad como un medio de transferencia de beneficios económicos cuando se planifica y gestiona de tal modo que los impactos sociales y ambientales sean mínimos. En este mismo orden de ideas, se debe tener claro que aún cuando el desarrollo turístico es una herramienta que contribuye al desarrollo local, no es la solución a todos los problemas, pero turismo y desarrollo están relacionados a menudo con el contexto nacional o, incluso, global, en la práctica, este debe demostrar o generar evidencia que es el catalizador más efectivo a nivel local y comunitario.

Es importante tener presente que, el desarrollo local a partir del turismo rural comunitario, implica la organización y participación de la comunidad, ya sea en asociaciones o cooperativas, sin dejar por fuera la participación empresarial propia de la zona que permita formar redes de apoyo mutuo dando la oportunidad equitativa a todos los residentes de incorporarse en el proceso mediante la formación y con la cooperación solidaria de todos. Trejos (2007) en su investigación ha evidenciado que en el caso costarricense hay entes externos como ONGs u organismos de cooperación internacional

que han participado y apoyado económicamente el desarrollo turístico en la zona rural, lo que ha llevado a pensar que una gran parte de las experiencias de turismo rural están en manos y control de personas ajenas a las comunidades rurales, lo cual conlleva a que la mayoría de los beneficios se filtren hacia el exterior de la comunidad.

De ahí que autores como Scheyvens (1999) ha sugerido que “el término turismo “comunitario” debe ser usado únicamente para los casos en donde los miembros de comunidades tienen un alto control sobre las actividades y los beneficios, en contraste con aquellos controlados principalmente por operadores externos o por el Estado” (p. 246).

Asimismo, Pulido (2008) es de la idea que:

...el turismo rural como cualquier otra estrategia de desarrollo, requiere de una serie de factores para tener éxito, tales como la existencia de elementos de atracción (naturales y humanos), estrategias de promoción (comercialización de una comunidad y de sus atracciones turísticas a los potenciales turistas), infraestructura turística, servicios y una actitud positiva de acogida por parte de los empleados de los negocios turísticos y de la comunidad en general. Asimismo el componente empresarial y su papel en el fomento de los factores mencionados son igualmente importantes, porque de ello puede depender, en parte, el éxito del desarrollo turístico. Pero no hay que olvidar que el turismo rural es un producto de una comunidad y, como tal, necesita no sólo de las habilidades empresariales y de la presencia de las empresas turísticas, sino también de las capacidades comunitarias locales (liderazgo local, formación y existencia de redes, formales o informales, de agentes implicados directa o indirectamente en el desarrollo turístico) (p. 54).

Se considera como beneficios para las comunidades a partir de la actividad turística local los siguientes: diversificación de la economía rural, a través de la creación y el desarrollo de empresas en el sector servicios, así como a la reasignación del trabajo entre sus miembros y constituye una fuente de generación de ingresos y oportunidades de empleo. Por otro lado, se observan como debilidades en el sector por el tipo de actividad, que los puestos de trabajo son temporales o a tiempo parcial, con niveles salariales bajos (Cánoves et. al., 2004a; Wilson et. al., 2001). Igualmente, se señalan como problemas la estacionalidad, inherente a la propia actividad turística, la comercialización, el escaso desarrollo de redes y la ausencia de una política común para su potenciación, lo que en determinado momento es un obstáculo para su desarrollo completo. Entonces no hay que perder de vista que la propuesta de desarrollo hasta el momento planteada para la actividad turística, se centra en un modelo de desarrollo donde lo que se persigue como dimensión principal es lo económico, de ahí que apunte principalmente a la potenciación turística empresarial.

René Muiños (2006), por su parte, sostiene que el desarrollo y propiamente el desarrollo local no debe de perder de vista las tres dimensiones en su conjunto: lo ecológico, lo socio-productivo y lo cultural, mismas que deben analizarse a la hora de buscar coherencia general en una sociedad, es decir: en su calidad de vida, entendida como desarrollo integral y multidimensionalmente articulada. “Las comunidades rurales menos

favorecidas solo pueden lograr una estrategia de desarrollo que combine estos tres factores: un nivel de vida material más elevado que considere un respecto a un estilo de vida o cultura propios, que en lo esencial preserve los valores endógenos y permita alcanzar una calidad de vida superior tanto en lo humano y espiritual como en lo ecológico y lo material” (p. 18). A partir de la información anteriormente expuesta, es importante puntualizar las siguientes consideraciones: cualquier desarrollo turístico local, para que sea sustentable, necesita que su proceso productivo esté enraizado en la economía local y su entorno natural bajo la responsabilidad de un uso racional del ambiente, de un modo que no sólo beneficie a las élites locales, sino a la comunidad en su conjunto. Igualmente la solidaridad y la colaboración, representan el medio para establecer y mantener las vinculaciones verticales y horizontales entre y a lo largo de localidades y sectores desarrollados.

La formación y el fortalecimiento de redes organizativas y empresariales, pueden ofrecer un potencial considerable para contribuir a amortiguar los efectos de la reestructuración económica en áreas rurales. Además, considerar al turismo rural como una parte clave del desarrollo local implica integrarlo en las iniciativas de desarrollo territorial, y no planificarlo como un sector económico individual. El desarrollo turístico rural y comunitario debe integrar en su desarrollo las tres dimensiones ya mencionadas en su planificación, permitiendo un balance e integración entre ellos y por qué no, contar con el apoyo estatal y los gobiernos locales, pero impidiendo la intromisión política en sus actividades y decisiones.

En la contemporaneidad en Costa Rica desde la década de los 90s, algunas cooperativas están asumiendo este nuevo rol en la actividad turística, complementando sus actividades principales, las cuales se han visto afectadas por los procesos de reestructuración económica sufridos en el sector agrícola. Aunque las experiencias son muy recientes, se consideran pequeñas empresas que pueden aportar al desarrollo local principalmente en las zonas rurales, como se verá a continuación.

4. El cooperativismo y su aporte a la comunidad

4.1. Contexto Histórico

El cooperativismo nace en la época de la revolución industrial europea. Los capitalistas explotaban a los obreros en las grandes fábricas, pagándoles salarios de hambre, por lo que los obreros decidieron organizarse para solventar las necesidades que padecían; es así como surgió el cooperativismo, cuya premisa fue: “Si en forma individual no es posible satisfacer nuestras necesidades, es preciso unirnos en forma solidaria y mediante la ayuda mutua desarrollar alternativas para satisfacerlas” (INFOCOOP, 2004, fascículo 1,8). Sus precursores fueron Peter Cornelius Plockboy y John Bellers quienes publicaron, el primero, un ensayo con las doctrinas del cooperativismo y el segundo, sus ideas acerca de cómo debía organizarse una asociación de trabajo.

En Rochdale, Inglaterra en el año 1843, en una cooperativa de consumo, se sientan las bases del movimiento cooperativo: “distribución equitativa de beneficios, acceso a la educación, igualdad de derechos, un voto por asociado y la no discriminación por edad,

sexo, profesión, etc.” (INFOCOOP, 2004, fascículo 1, 11). Es así como en 1884 surge la famosa cooperativa “Los Justos Pioneros de Rochdale”.

En 1895 nace la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), convirtiéndose así en el órgano representativo del cooperativismo mundial y ya para 1995, en su Declaración de Manchester, emite la definición moderna del cooperativismo: “Una cooperativa es una asociación autónoma de personas, que se han unido voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes, por medio de una empresa que se posee en conjunto y se controla democráticamente” (INFOCOOP, 2004, fascículo 1: 14).

Las cooperativas se basan en los siguientes valores: ayuda mutua, responsabilidad, democracia, equidad, igualdad, y solidaridad. De igual forma sus valores éticos están basados en la honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás. Sus principios se pueden enumerar de la siguiente forma:

- 1) Membrecía abierta y voluntaria.
- 2) Control democrático de los asociados.
- 3) Participación económica.
- 4) Autonomía e independencia.
- 5) Educación, capacitación e información.
- 6) Cooperación entre cooperativas.
- 7) Compromiso con la comunidad (desarrollo sostenible).

Importancia del cooperativismo:

Su importancia radica en que con el cooperativismo, se busca fomentar un desarrollo humano sostenible, el cual está basado en la filosofía cooperativista. Dicho desarrollo se compone de cinco ejes fundamentales:

- 1) El crecimiento económico.
- 2) El elemento sociocultural.
- 3) La armonía con la naturaleza.
- 4) La participación.
- 5) El género.

Dicho de otra forma, su importancia estriba en que: “El cooperativismo no es un fin sino un medio; es un instrumento idóneo para que se encarnen en la vida económica y social, unos ideales cuya bondad nadie puede discutir leal y noblemente” [José María Arizmendiarieta] (INFOCCOP, 2004, fascículo 2: 22).

Desde la anterior perspectiva, las cooperativas se han considerado claves para el desarrollo local. A partir de la nueva actividad turística, el papel de ellas en la actualidad, implicará integrarlas en las iniciativas de desarrollo territorial, la formación y fortalecimiento de redes empresariales tanto verticales como horizontales, entre y a lo largo de localidades y sectores desarrollados mediante procesos articulados principalmente enraizados en la economía local.

En general y partiendo de todo lo anteriormente expuesto en este apartado, se difiere que el turismo es una actividad compleja, con muchas facetas, de ahí que su definición depende del espacio territorial donde se desarrolla y se vuelve cada vez más multifuncional. Específicamente el turismo rural se identifica, como una modalidad del turismo, en contraste con otras modalidades, mientras que la diversidad de actividades turísticas en el espacio rural, da paso a la formulación de otras tipologías, al mismo tiempo se diferencia del turismo tradicional destructivo de la naturaleza y que desplaza a las comunidades. Su evolución en el tiempo, ha significado el cambio en la conciencia de las personas, sus preferencias, quienes exigen cada vez más experiencias significativas, en las cuales les permita compartir cultura y naturaleza, contrario al tipo tradicional de sol y playa. Aún cuando el turismo rural se desarrolla en el modelo globalizado actual, el turismo rural comunitario en manos del sector cooperativista se convierte en una posibilidad de desarrollo igualmente diferenciada de economía mixta, siempre y cuando se tome en cuenta la integralidad de los factores económicos, naturales, sociales y culturales que están a su alrededor para su planificación. Por lo tanto, minimizar el impacto de la actividad en el entorno donde se desarrolla es un compromiso que deben asumir las comunidades rurales y propiciar procesos complementarios en los cuales todos puedan ser partícipes de las responsabilidades y los beneficios que de ella se deriven.

CAPITULO III
MARCO METODOLÓGICO

Marco Metodológico

En el presente apartado se expone el abordaje metódico y metodológico en el proceso investigativo, el cual permite explicar el camino para acceder a los informantes claves, sus características, las categorías de análisis y los instrumentos para la recolección de la información.

1. Delimitación del enfoque y métodos de investigación utilizados

1.1. Tipo de Investigación

La finalidad de la investigación es aplicada, toda vez que el proceso investigativo se constituye en dos etapas, la primera implica la parte diagnóstica, descripción y análisis del fenómeno en estudio que permita llegar a conclusiones y recomendaciones relevantes. La segunda etapa y a partir de lo anterior, se deja como producto, el diseño de una propuesta que permita solventar las debilidades y limitaciones del fenómeno estudiado, así como potenciar las buenas prácticas del modelo de Turismo Rural Comunitario en los emprendimientos evaluados. Para dicho proceso el alcance temporal investigativo se considera seccional o sincrónico, ya que el abordaje del fenómeno en estudio se llevará a cabo en un momento específico, en el segundo semestre del 2011.

La profundidad de la investigación es analítico-descriptiva, ya que ésta parte de un conjunto de interrogantes mediante la revisión documental y preguntas a informantes claves en la primera etapa de "inmersión inicial", permitiendo la elaboración de un conjunto de categorías y sub-categorías que guiaron el proceso de sistematización para establecer las interpretaciones de la realidad abordada. La segunda etapa de "inmersión profunda", permitió la aplicación "*in situ*" de herramientas y técnicas metodológicas que se describen más adelante, para profundizar en el fenómeno estudiado. Para ello, las fuentes abordadas fueron tanto primarias como secundarias, es decir, fuentes mixtas que implicaron la revisión documental que poseen las Cooperativas como informes técnicos, reglamentos, otros estudios, monografías, memorándum, etc., y la recolección de datos de primera mano mediante entrevistas sin estructurar, semi-estructuradas y estructuradas a nivel individual y grupal, así como la aplicación de talleres participativos y cuestionarios a los informantes claves.

Desde esta perspectiva, el carácter de la investigación es de tipo cualitativa y se ubica dentro de los diseños de investigación-acción, en el cual su propósito fundamental se centra en la elaboración de un informe pormenorizado, donde se exponen los aspectos más relevantes para fortalecer los procesos organizativos que desarrollan ambas Cooperativas, para ello se integra durante el proceso, un conjunto de fases secuenciales de acción: planificación, identificación de los hechos, análisis, sistematización, conclusiones, recomendaciones y una propuesta integral derivada de sus propias necesidades. Durante el proceso, lo anterior llevó a motivar a los participantes mediante charlas, para ampliar su visión conceptual y poder a partir de ello transformar su propia realidad y que los actores tomen conciencia de su rol participativo dentro de la actividad en el proceso de cambio, con el fin de mejorar el estado de cosas actual.

La observación participante fue el método empleado en todo el proceso y no influyó en el fenómeno estudiado, pues la labor objetiva siempre se centró en observar los hechos en su contexto natural, es decir, sistematizar las situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador, sino que surgen de la espontaneidad de los participantes, de ahí que la naturaleza de la investigación es empírica, implicando un importante trabajo de campo "*in situ*", mediante el desplazamiento de los investigadores a las zonas donde se desarrollan las prácticas cotidianas de los informantes y las relaciones que establecen a partir de sus propias formas de vida y actividades laborales desempeñadas, ello significó trabajar con hechos de experiencia directa no manipulados, es decir, la información recolectada es obtenida de forma espontánea en la población observada, basada en las subjetividades de los informantes claves.

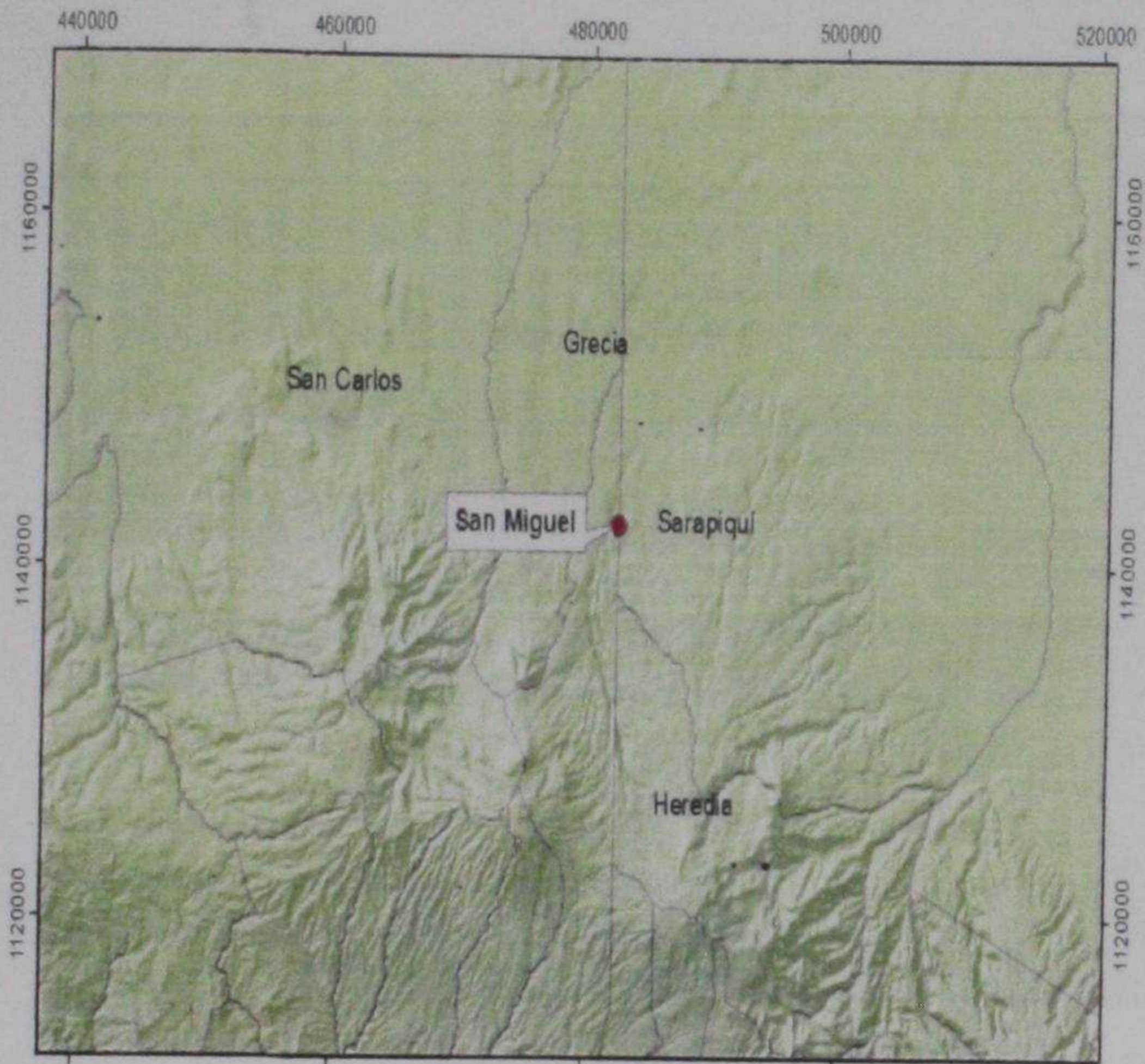
Por tratarse de un modelo cooperativista, el objeto social se clasifica como una organización de cogestión empresarial, en la cual los trabajadores se unen para satisfacer diferentes necesidades de tipo económico, vivienda, salud, educación, entre otros, a fin de mejorar la calidad de vida de sus integrantes. Desde este punto de vista, la investigación se consideró de campo, lo cual implica en primera instancia, un reconocimiento preliminar del contexto y espacios de acceso, que permitió a los investigadores establecer relaciones de confianza con las poblaciones y posteriormente, una inmersión formal en el ambiente social en el cual se desenvuelven, para la caracterización geográfica, sociocultural e histórica del fenómeno en estudio. Por último, el tipo de estudio al que dio lugar es de sondeos de opinión y para ello se desarrollaron un conjunto de actividades como la aplicación de entrevistas, la observación participante, la revisión documental, talleres participativos, charlas y aplicación de cuestionario.

2. Población y Muestra

La población abordada la constituyeron los ejecutores del proyecto COOPRENA R. L., como un primer referente del objeto a estudiar en la fase de inmersión inicial. En la fase de inmersión profunda se abordó las afiliadas objeto de estudio, Coopesarapiquí y Coopeuvita R. L., así como vecinos de la comunidad donde se encuentran insertas las Cooperativas y que ha permitido desarrollar emprendimientos y encadenamientos turísticos a partir de la actividad como: operadores turísticos, agencias de viajes, guías turísticos, hoteleros, grupos organizados, entre otros, relacionados con el TRC.

Entre las características heterogéneas que distinguen a ambas poblaciones, se pueden mencionar las de tipo geográfico o territorial y las actividades organizativas y prácticas cotidianas que realizan. En el caso de Coopesarapiquí R. L., se ubica en San Miguel de Sarapiquí, del puesto de la Fuerza Pública 2 kilómetros al suroeste, una zona rural montañosa y su actividad se basa en la agricultura de subsistencia, siendo el café su producto principal (ver figura 1 de ubicación).

Figura 1
Mapa de ubicación de Coopesarapiquí R. L.



Sistematización de la experiencia de Turismo Rural Comunitario en Costa Rica. Las experiencias de Coopesarapiquí y Coopeuvita R. L.
Luis Diego Guzmán Badilla y Guillermo Ramírez Garay
Fecha: Abril, 2012
Elaboración y diseño: Geóg. Karla Mora Aparicio

Fuente: Elaborado por Karla Mora Aparicio, abril 2012. Geógrafa Universidad Nacional, Heredia. (Ver mapa general en anexo 41, p. 176).

En lo que respecta a Coopeuvita R. L., geográficamente, se ubica un kilómetro al oeste del puente de Uvita, en una zona costera y su desarrollo estuvo al principio ligado a la agricultura y la ganadería, ahora en menor medida, dado el proceso de descampenización y migración que ha vivido la región después de la década de los 70s, su actual actividad está más ligada al turismo mediante el proyecto Hotel Canto de Ballenas (ver figura 2 de ubicación).

Figura 2
Mapa de ubicación Coopeuvita R. L.

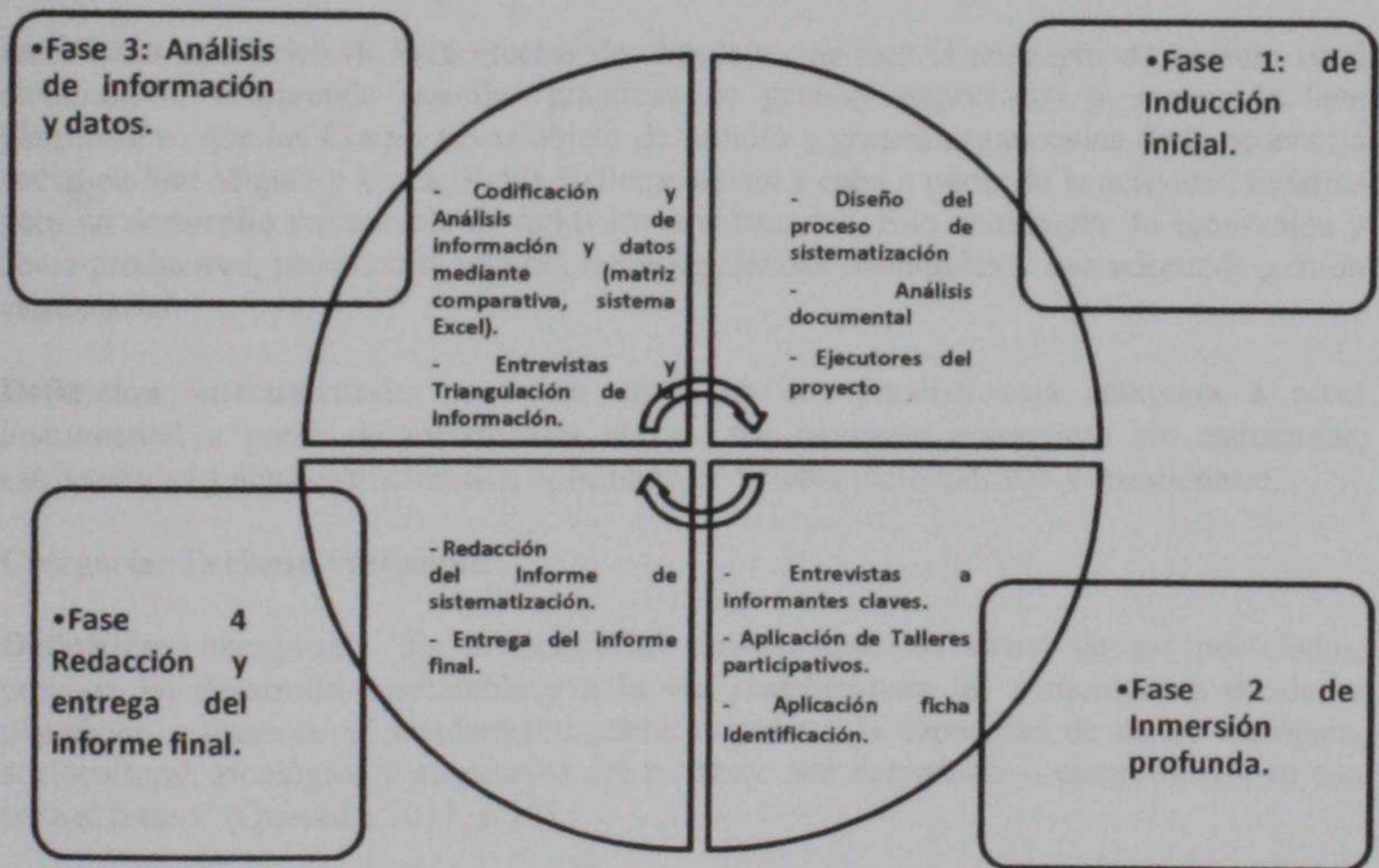


Fuente: Elaborado por Karla Mora Aparicio, abril 2012. Geógrafa Universidad Nacional, Heredia. (Ver mapa general en anexo 41, p. 176).

En cuanto a las características comunes que las identifican ambas tienen como actividad complementaria y fuente de trabajo e ingresos, el turismo rural comunitario. COOPESARAPIQUÍ lo desarrolla de forma temática y COOPEUVITA mediante el servicio de hospedaje a pequeña escala. Ambas poblaciones comparten los mismos principios y valores de la filosofía cooperativista sustentada en el desarrollo sostenible, lo cual ha implicado desde sus orígenes jugar un papel de gestor del desarrollo local solidario en las comunidades donde se ubican, procurando la participación democrática en la toma de decisiones por todos los miembros que la integran.

Para efectos de la sistematización realizada, se procedió a seleccionar como muestras en la primera fase de aproximación, la identificación de informantes claves. Los criterios para la selección de los mismos, implicó una inmersión inicial con los ejecutores del proyecto (COOPRENA R.L.), tomando en cuenta al gerente general, al gerente de proyectos, encargados del área de mercadeo, de simbiosis tours, consultores y capacitadores. Éstos permitieron un primer acercamiento al contexto histórico-social del proyecto y las cooperativas objeto de estudio, aportando nombres de personas relacionadas con la actividad, en los emprendimientos, líderes de la comunidad, organizaciones involucradas, beneficiarios, grupos y familias relacionadas con el TRC en la zona, los procesos de apoyo técnico y de capacitación que el Consorcio ha implementado en ambas cooperativas, es decir, "aquellos grupos o emprendimientos ligados a la actividad turística rural comunitaria y que son parte asociativa de una u otra forma a las cooperativas", siendo esto una característica común como requisito para su abordaje. En un segundo momento, se llevaron a cabo visitas de reconocimiento exploratorio tanto a COOPEUVITA como a COOPESARAPIQUÍ, abordando a los gerentes y equipo de colaboradores, para posteriormente en un tercer momento, llevar a cabo la inmersión profunda en las comunidades para la aplicación de los instrumentos de recolección de información; la siguiente figura resume las fases del desarrollo metodológico.

Figura 3
Fases de Desarrollo del Proceso Metodológico



Fuente: Elaboración propia.

3. Categorías de Análisis desarrolladas

Dado el carácter cualitativo de la investigación las categorías de análisis se circunscriben en un espacio dimensional, que permite ir haciendo su construcción, bajo conceptos, caracterizaciones, cualidades y atributos que responden a la realidad práctica o hechos donde se desarrollan las relaciones y acciones humanas, sean estas sociales, colectivas, políticas, culturales y económicas.

Con base en el tipo de investigación propuesta “En cascada” y el método inductivo de construcción del fenómeno estudiado, a partir de interrogantes formuladas a los actores involucrados, se fueron construyendo las categorías y sub-categorías desde lo particular hacia lo general, hasta llegar a un nivel exhaustivo de los cuestionamientos a los informantes y demás formas de obtener la información.

A continuación se definen, operacionalizan e instrumentalizan las principales categorías de análisis que surgieron del proceso investigativo.

Categoría: Turismo Rural Comunitario

Definición conceptual: “Experiencias turísticas planificadas e integradas sosteniblemente al medio rural y desarrolladas por los pobladores locales organizados para beneficio de la comunidad”. (ICT- Alianza TRC, 2005).

Definición operacional: Para efectos de abordaje empírico el concepto de turismo rural comunitario, comprende aquellas prácticas de gestión empresarial y sostenible bien planificadas, que las Cooperativas objeto de estudio y grupos organizados de la economía social en San Miguel y Uvita, Bahía Ballena, llevan a cabo a partir de la actividad turística para un desarrollo sustentable de todos los involucrados. Ello contempla: lo económico y socio-productivo, patrimonio cultural, buenas prácticas sostenibles y una adecuada gestión empresarial.

Definición instrumental: La forma en cómo se visualizó esta categoría a nivel instrumental a partir de informantes claves, fue mediante entrevistas sin estructurar, estructuradas y semi-estructuradas, aplicación de talleres participativos y cuestionario.

Categoría: Turismo Sostenible

Definición conceptual: “Es la modalidad turística que, en virtud de sus postulados, propicia un desarrollo sustentable y a la vez rentable para las comunidades donde se planifique y fomente adecuadamente...debe respetarse la capacidad de carga ecológica, sociocultural, psicológica y económica del turismo...sin degradarlo o comprometer su uso para el futuro” (Quesada, 2011, p.10).

Definición operacional: Este se entenderá a partir de las buenas prácticas ambientales que desarrollan las Cooperativas, grupos organizados y de la economía social de San Miguel y Uvita, para minimizar el impacto que genera la actividad turística en la zona, como por ejemplo: prácticas de conservación de los recursos naturales, formas alternativas de

producción, políticas empresariales ambientales, energías renovables a partir de la tecnología, entre otros.

Definición instrumental: Esta categoría fue incorporada de forma desagregada en sub-categorías en las entrevistas sin estructurar, semi-estructuradas y estructuradas, talleres participativos, charlas y cuestionarios.

Categoría: Desarrollo sustentable

Definición conceptual: se entiende como "...aquellas actividades emprendidas por los seres humanos en pro de su bienestar y deben producirse, sin que estas conduzcan a la degradación actual o futura de los recursos empleados para su desarrollo" (Quesada, 2011, 19).

Definición operacional: Esta categoría se refiere a las prácticas socio-productivas, culturales y económicas que se realizan dentro del turismo rural comunitario por parte de los emprendimientos turísticos, sin degradar o agotar los recursos que hacen posible el mismo desarrollo de la actividad, de forma controlada, planificada y en concordancia con los recursos disponibles, por ejemplo: generar desarrollo local como empleo, igualdad y equidad en la calidad de vida, a partir de la gestión empresarial de las Cooperativas, grupos organizados y de la economía social en San Miguel de Sarapiquí y la comunidad de Uvita, Bahía Ballena.

Definición instrumental: Esta categoría es incorporada y desagregada en sub-categorías e indicadores cualificables y cuantificables en las entrevistas, talleres participativos, charlas y cuestionarios aplicados a los informantes claves en las comunidades involucradas y cooperativas para el proceso de sistematización.

4. Instrumentos y técnicas de recopilación de datos:

A continuación se mencionan y detallan los instrumentos y técnicas para la recolección de la información:

- a. **La observación participativa:** Esta se realizó en la etapa de inmersión inicial y su función fue identificar el entorno, espacios físicos de trabajo (emprendimientos), el ambiente social, actividades individuales y colectivas, los beneficiarios, las buenas prácticas que se derivan de la actividad, utilizar pláticas con informantes que permitan detectar necesidades y limitaciones, las expectativas de actores directos e indirectos en los emprendimientos y otros grupos vinculados a partir de los encadenamientos, elementos que permitieron ir definiendo categorías y sub-categorías de análisis antes, durante y después de las visitas realizadas. Para ello, se emplea como técnica el uso de las anotaciones de campo, las cuales se consignarán con base en el "registro-resumen de la observación". También se recurrirá al uso de fotografías y grabaciones, así como documentos pertinentes para su debido análisis de contenido.

- b. La entrevista:** Las técnicas de entrevistas utilizadas fueron: sin estructurar, semi-estructuradas y estructuradas, a partir de preguntas abiertas dirigidas de forma grupal o individual a informantes claves, relacionados con la actividad turística, tales como: operadores turísticos, personajes de relevancia de la comunidad, de los emprendimientos y aquellas personas vinculadas a las jerarquías de las cooperativas y organizaciones, a fin de buscar un diálogo amplio donde el informante tuviera la oportunidad de ser amplios en sus respuestas. Las herramientas utilizadas para consignar las entrevistas fueron la grabadora periodística, cámaras fotográficas y cámara de video, las cuales han permitido obtener en detalle todos los elementos visuales y la información pertinente. La técnica mediante la cual se trató la sistematización de la información, fue mediante la transcripción textual de las entrevistas y su análisis implicó la ubicación de patrones de respuesta de acuerdo a las categorías establecidas para ir dando forma al discurso propio de la sistematización (ver entrevistas en anexos pp. 116 a 121, 125, 133, 135, 138, 145, 154 a 155 y 159 a 164).
- c. El cuestionario:** Este instrumento comprendió una “ficha de identificación” basado en los niveles de impacto de las actividades desarrolladas por los actores involucrados con el turismo rural comunitario. Aquí se tomó en cuenta a las Cooperativas, personas de la comunidad pertenecientes a comités organizados, personas del comercio informal, integrantes de emprendimientos y encadenamientos que están alrededor de la actividad. El instrumento se estructuró a partir de ítems de selección única, estableciendo tres niveles de calificación (alto, medio y bajo) y comprendió las siguientes sub-categorías: desarrollo de producto turístico, comercialización, calidad en el servicio, capacitación, acompañamiento empresarial y financiamiento (ver anexos 10, 18 y 24, pp. 131, 146 y 157).

La forma de sistematización, fue a partir de la tabla de codificación sumatoria de respuestas en el programa informático Excel y la presentación de la información se realizó a partir de gráficos ilustrativos, que permitieron generar datos cuantificables que se exponen porcentualmente de forma gráfica en el apartado de sistematización de experiencias y permitió dar mayor riqueza a la interpretación cualitativa de los mismos. Desde el punto de vista metodológico, significó profundizar en el modelo mixto entre lo cualitativo y cuantitativo, tanto en la combinación de los instrumentos utilizados para la recolección de la información, como en las técnicas de análisis en la sistematización que permitieron caracterizar el fenómeno.

- d. Talleres participativos:** Este proceso comprendió tres talleres participativos en COOPESARAPIQUÍ R. L. (ver anexo 35, 36 y 37, pp. 170, 171 y 172). El primero permitió la fase de inmersión inicial, el segundo profundizar con actividades de papelógrafos, charlas, y trabajos en grupos para la recolección de información y el tercer taller cerrar con la entrega de resultados y presentación de la propuesta de fortalecimiento. En el caso de COOPEUVITA R. L. por la distancia, se llevaron a cabo dos talleres participativos (ver anexos 38 y 39, p. 173 y 174), en el primer taller se aplicó las actividades de recolección de información con papelógrafos, cuestionario, charlas y trabajo en grupos. El segundo taller significó el cierre con la

entrega de resultados el día 13 de abril y la presentación de la propuesta para el fortalecimiento del TRC en la zona.

5. Sustentación, confiabilidad y validez de los instrumentos utilizados

En lo que respecta a la confiabilidad y validez de los instrumentos aplicados, éstos se basaron en el criterio de jueces o juicio de expertos, para lo cual fueron sometidos a revisión por un experto en el área, con el fin de que hiciera las observaciones pertinentes, una vez corregidos, fueron sometidos a una segunda revisión para obtener la versión final y aplicarlos conforme corresponde.

1.1. Aspectos de la... (faint section header)

La... (faint paragraph of text)

1.2. Aspectos de la... (faint section header)

La... (faint paragraph of text)

El... (faint paragraph of text)

CAPITULO IV

SISTEAMTIZACION DE LAS EXPERIENCIAS

Este... (faint paragraph of text)

La... (faint paragraph of text)

El... (faint paragraph of text)

El... (faint paragraph of text)

1. Sistematización de experiencia TRC en COOPESARAPIQUI R. L.

El inicio del proyecto

Coopesarapiquí R. L. empieza su experiencia en turismo rural comunitario en noviembre del 2007, o sea un año después de la puesta en marcha del proyecto BID/COOPRENA, actualmente tiene 137 asociados, de los cuales 3 tienen emprendimientos. Por el tipo de modelo gestionario desarrollado por la cooperativa en forma asociativa con la comunidad, se ha considerado que la experiencia de cuatro años en marcha de estar afiliada a Cooprena R. L., se vuelve una propuesta digna de evaluarse y sistematizarse tal y como se presenta a continuación:

1.1. Antecedentes de la Cooperativa

La cooperativa nace en diciembre de 1969 a partir de la necesidad de 40 agricultores de la zona con una finca de 100 hectáreas, quienes se agrupan cooperativamente para buscar darle seguridad a la producción cafetalera y un mejor pago por el grano de oro.

Ubicada en la Comunidad de San Miguel de Sarapiquí, se ubica en el distrito de San Miguel a 2.5 kilómetros al suroeste del puesto policial de San Miguel a las orillas del Río Sarapiquí, su actividad productiva se centra en la comercialización del café principalmente, pero además lleva a cabo proyectos de reforestación, elaboración de abono orgánico a partir de la broza de café y además, de forma complementaria a las actividades desarrolladas por sus asociados a partir del año 2007 decidió diversificar sus actividades incursionando dentro del Turismo Rural Comunitario estableciendo como su atractivo turístico "Mi Cafecito o Coffee Tours", el cual consiste, en que el turista tenga la vivencia de compartir la cultura local de la comunidad y apreciar los procesos de plantación artesanales de los cafetales producidos en armonía con la naturaleza.

La experiencia que vive el turista, le permitirá aprender de las formas de ser del costarricense, así como todo el proceso desde la siembra, recolección y procesamiento del fruto, compartir con las costumbres y tradiciones de los lugareños y que su paseo se convierta en una caminata que lo relacione con el ambiente, constituyéndose así la experiencia en una actividad significativa para el turista.

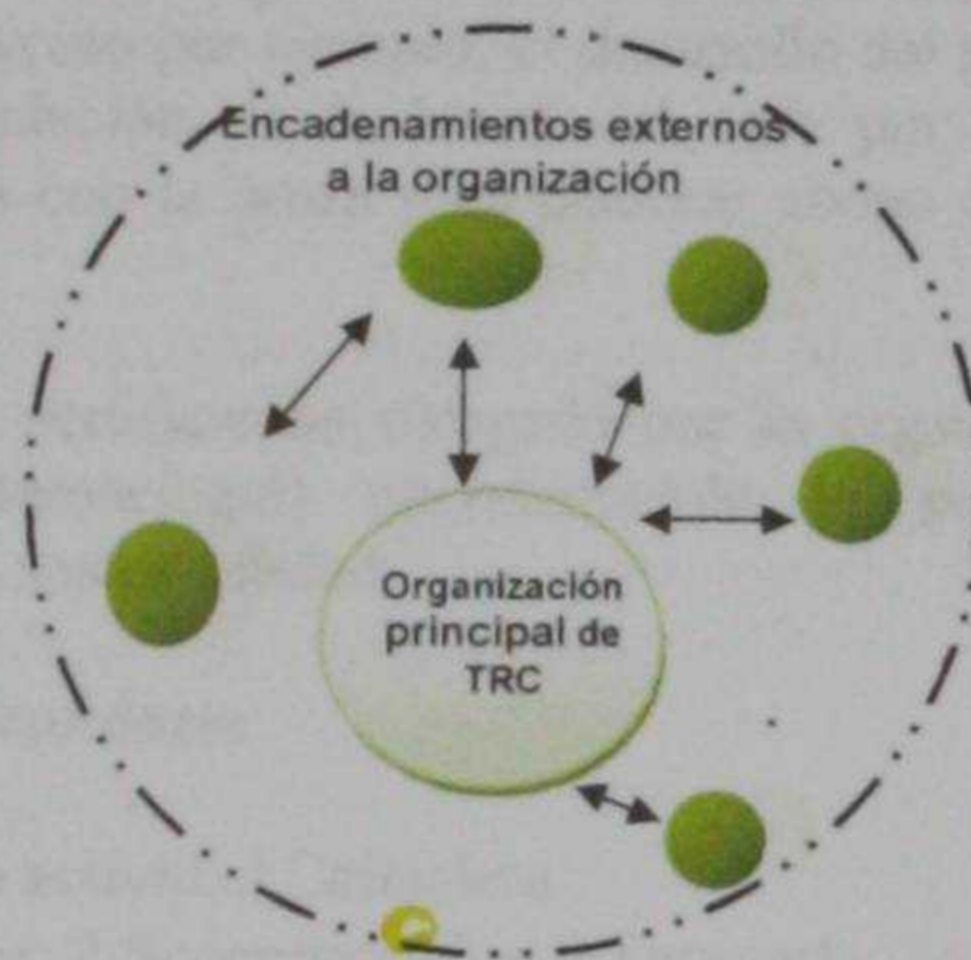
Coopesarapiquí fomenta entre sus asociados el espíritu de ayuda mutua en el orden económico social y cultural. Impulsa actividades que tiendan a satisfacer las necesidades de sus asociados con proyectos de reconversión y otros de bien social. Tiene actividades relacionadas con la cosecha, industrialización y comercialización del café. La cooperativa se desarrolla a través de la mejora continua de la eficacia del sistema de calidad y ambiente y se esfuerza por prevenir la contaminación, a través de la implementación de tecnologías más limpias que permitan obtener un producto de calidad, que satisfaga las necesidades de las y los asociados y clientes.

La visión es convertirse en la "Empresa líder en la región en la actividad cafetalera y consolidada en sus actividades comerciales, que contribuye a mejorar el nivel de vida de sus asociados y al desarrollo socioeconómico de la comunidad." Su misión es ser la

“Empresa que promueve la actividad cafetalera, beneficia y comercializa la producción y brinda servicios de apoyo a sus asociados y a la comunidad.” (www.copesarapiqui.com).

Se define como una organización formal empresarial democrática de tipo cogestionaria o tradicional, estimula el desarrollo del turismo complementariamente a su actividad principal en la comunidad donde se localiza. Es dueña de un proyecto turístico de tipo temático, pero además, es parte de una red de proyectos turísticos más pequeños y promueve el trabajo en conjunto para lograr el desarrollo de la actividad en la zona, motivando e involucrando a sus propios asociados, encadenamientos, grupos de la economía social y grupos de la comunidad, por lo que el esquema de este tipo de modelo de cogestión se ilustra a continuación:

Figura 4
Modelo de encadenamiento TRC en Cooperarapiquí R. L.



Fuente: Informe COOPRENA, Salazar, 2012.

La Cooperativa cuenta con una estructura jerárquica la cual se compone de: una asamblea, un comité de educación y bienestar social, un comité de vigilancia y auditoría interna, un consejo de administración, otros comités y la gerencia con sus diferentes áreas de trabajo (ver organigrama en anexo 13, p. 137), creada para satisfacer las necesidades de los y las asociadas, en la cual los valores que la caracterizan son la solidaridad, ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y el espíritu de unión. Misma que se guía por los principios éticos como la honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás, es decir, dadas las necesidades económicas y lo acentuado de la pobreza en las zonas rurales, la unión cooperativa con sentido social, se convierte en un factor eje que motivó a los campesinos de la comunidad vinculados con la actividad cafetalera, para combatir los problemas cotidianos a nivel individual y colectivo.

Los principios cooperativos que la rigen son: tener una membresía abierta y voluntaria, control democrático de los y las asociadas, participación económica, autonomía e independencia, educación, capacitación e información a sus asociados, cooperación entre cooperativas y compromiso con la comunidad.

Con el nacimiento de Coopesarapiquí R. L., esta se convierte en el factor de desarrollo comunitario, dando posibilidades de empleo mediante el desarrollo de comercio local, infraestructura, apoyo a la comunidad en el área educativa y ha gestionado un manejo adecuado del ambiente a partir de la aplicación de buenas prácticas en su parte productiva amigable con la naturaleza. La Cooperativa Agrícola Industrial y Servicios Múltiples de Sarapiquí R. L. (COOPESARAPIQUI R. L.), produce 2000 fanegas anuales de café con un rendimiento de 90 libras por fanega, a una altura entre los 600 y los 1400 metros sobre el nivel del mar y un área productiva de 200 hectáreas. Tiene dos almacenes donde se expenden artículos ferreteros, abarrotos e insumos agrícolas, en las comunidades de San Miguel de Sarapiquí y Río Cuarto de Grecia, provincia de Alajuela. Entre los beneficios que se dan están financiamiento a los asociados para la renovación de cafetales y en la compra de insumos agrícolas y abarrotos, además de ofrecerles asesoría técnica. Ha desarrollado la producción de abono orgánico a partir de la broza de café, e implementado buenas prácticas ambientales como por ejemplo; el desarrollo del proyecto lombricompost, que es un sistema de degradación de la broza del café por medio de una lombriz californiana y tierra mezclada con la broza para elaborar abono o fertilizantes amigables con la naturaleza.

Además, cuenta con la certificación otorgado por la organización FLO (Fairtrade Labelling Organizations Internacional) garantizándole la producción cafetalera a Coopesarapiquí en el rango de sostenibilidad.

1.2. Actividad principal y secundaria

- Actividad principal: La actividad Cafetalera
- Actividades secundarias: 2 Supermercados, 1 Ferretería, Tour de Café y Siembra de yuca y abono orgánico e insecticidas.

Por lo tanto, la Cooperativa se convierte en una forma de vida de las familias migueleñas y caseríos circunvecinos generando la conformación y estructuración de una organización formal que ha permitido articular un tejido social de la zona en la búsqueda del bien común.

1.3. Breve descripción por etapas de la actividad principal Tour “Mi Cafecito”

Se comienza en la Cooperativa, en el beneficio con el procesamiento que se le da al café, dividido en diferentes áreas en la cual se llevan a cabo la elaboración (http://coopesarapiqui.com/?page_id=16&language=es)

La primera etapa consiste en el **Beneficio húmedo**, en esta etapa los camiones recolectan el café de las fincas de los asociados, luego se aplica la medición de café mediante una angarilla con una medida de media fanega. Esta área cuenta con una máquina que selecciona el café de primera y segunda calidad, pasando luego a un estanque con agua para la debida selección. Luego se procede a la eliminación de la pulpa o cáscara del grano por medio del lavado a presión con agua, la cual posteriormente es reutilizada y depositada en las lagunas de tratamiento. La cáscara (broza) del café es utilizada como

abono orgánico. En la segunda etapa se pasa por el **Beneficio Seco**, consiste en llevar el café a una máquina llamada estática, en la cual se le da un presecado a 45°, luego se pasa a las guardiolas donde se seca a 65° C y por último recibe el secado final en el 11% y 12%. El otro proceso es pasarlo a las camas africanas para ser secado bajo la luz solar, dándole un mejor cuerpo y sabor al café, por espacio de tres semanas dependiendo del clima. Se procede a su almacenamiento en silos y bodegas del beneficio donde se le controla la temperatura y la humedad. En la preparación del café para la exportación se clasifica en calidades de primera, segunda y tercera de acuerdo con el orden de exportación y el consumo nacional. Luego se empaca y pesa en sacos de 69 kilos, se sellan y se envían a su respectiva exportación.

El proceso culmina con el tratamiento que se le da a las aguas residuales que se utilizaron durante el proceso del lavado, éstas se depositan en tres pequeñas lagunas de filtración, permitiendo que el agua salga limpia hasta quedar en la laguna más grande donde se cultivan aproximadamente 10000 tilapias para la venta en supermercados o bien para la práctica de la pesca deportiva.

El tour continúa por la parcela demostrativa del café orgánico, cultivado a la sombra bajo árboles de Poró, los cuales le aportan nitrógeno y carbono del suelo. Aquí se le explica al turista el control de la erosión, podas, deshierbas, fertilización, protección de nacientes y reforestación, entre otras cosas y se finaliza con la explicación de la certificación que el café tiene en el Mercado Justo (Fairtrade) en Europa.

Seguidamente, se muestra la Fábrica de Abono Orgánico, bajo un procedimiento conocido como Humus, el cual contiene importantes nutrientes y como es utilizado para fertilizar variedad de plantas y cultivos, se vende en almacenes y casas de la comunidad. En el recorrido también se da la oportunidad de apreciar la flora y fauna silvestre. Finalmente se lleva al turista a degustar del producto en la cafetería, donde se le ofrece una taza de café tradicional chorreado, capuchino, en bebidas frías, o expreso.

El tour cuenta con las siguientes tarifas: Tarifas para extranjeros, adulto \$25, niño \$12 y estudiante con ID \$16 y para nacionales, adulto \$15, niño \$8, estudiante con ID, \$10. Niños menores de 5 años gratis. De 6 a 12 años son considerados niños. Estas tarifas incluyen, guía bilingüe, entrada (tour de café o pesca deportiva), degustación de café y refrigerio (un gallo típico), caminata al sendero El Ceibo (autoguiado), (Informe Técnico, Fernández, Cooprena R. L., 2012)

Se puede operar un tour con un mínimo de 2 personas y un máximo de 35 personas con dos guías. Se pueden realizar tour privados para grupos mayores de 10 personas de acuerdo a la solicitud del cliente, para grupos menores de 10 personas se hacen privados con un 50 % más en la tarifa (Informe Técnico, Fernández, Cooprena R. L., 2012)

1.4. Resultados en la gestión empresarial en Coopesarapiquí R. L.

La Cooperativa de forma manual lleva como control general, solo las visitaciones totales de turistas y las ventas realizadas, hechas en el período 2010-2011, la cuales se muestran en el siguiente cuadro:

Cuadro 2

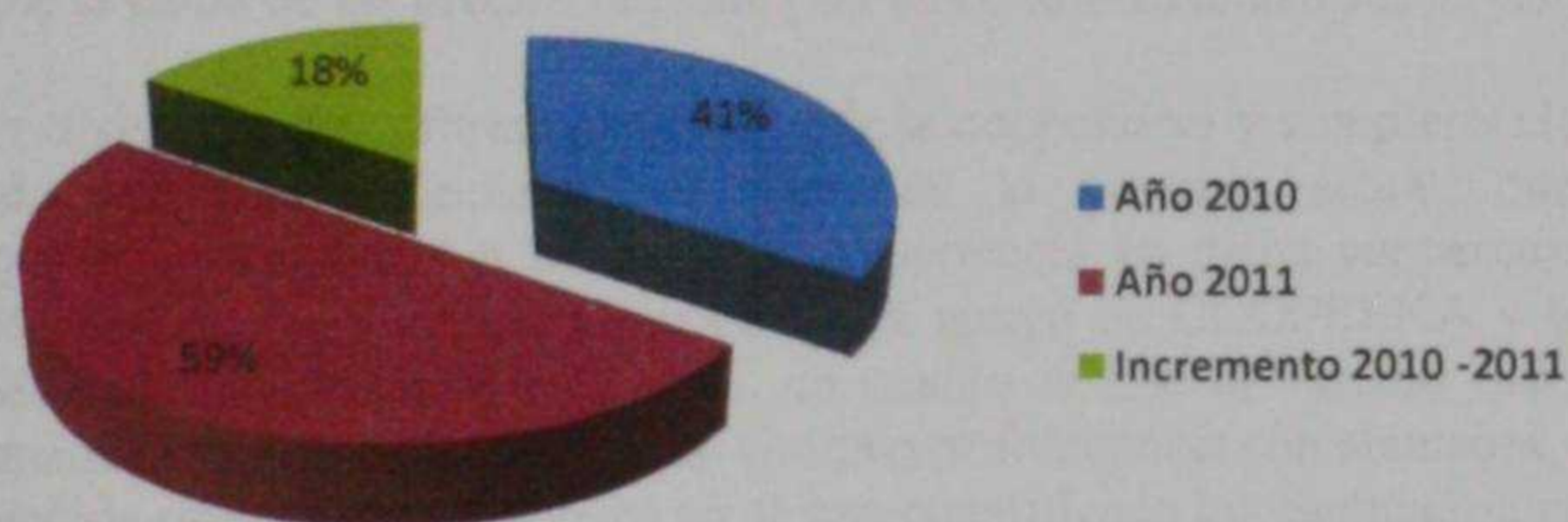
Visitantes y Ventas generales Período 2010-2011 en Coopesarapiquí R. L.

Período	Año	Año	Incremento visitantes	Incremento (%)	Total
Categoría	2010	2011	2010-2011	2010-2011	
Visitaciones	518	755	237	18	1273
Ventas	6000000	10674030.94	4674030.94	28	16,647030.94

Fuente: Elaboración propia con base en datos de Coopesarapiquí R. L.

De lo anterior, se obtienen las siguientes inferencias: comparando el período 2011 con respecto al 2010, entre ambos años en total 1273 turistas nacionales y extranjeros participaron del tour de café, es decir 41% en el 2010 y 50% en el 2011, un incremento de 237 turistas más para el año 2011, lo que significó un incremento del 18 %, es decir, creció la visitación de un año a otro; la actividad se ilustra en el siguiente gráfico:

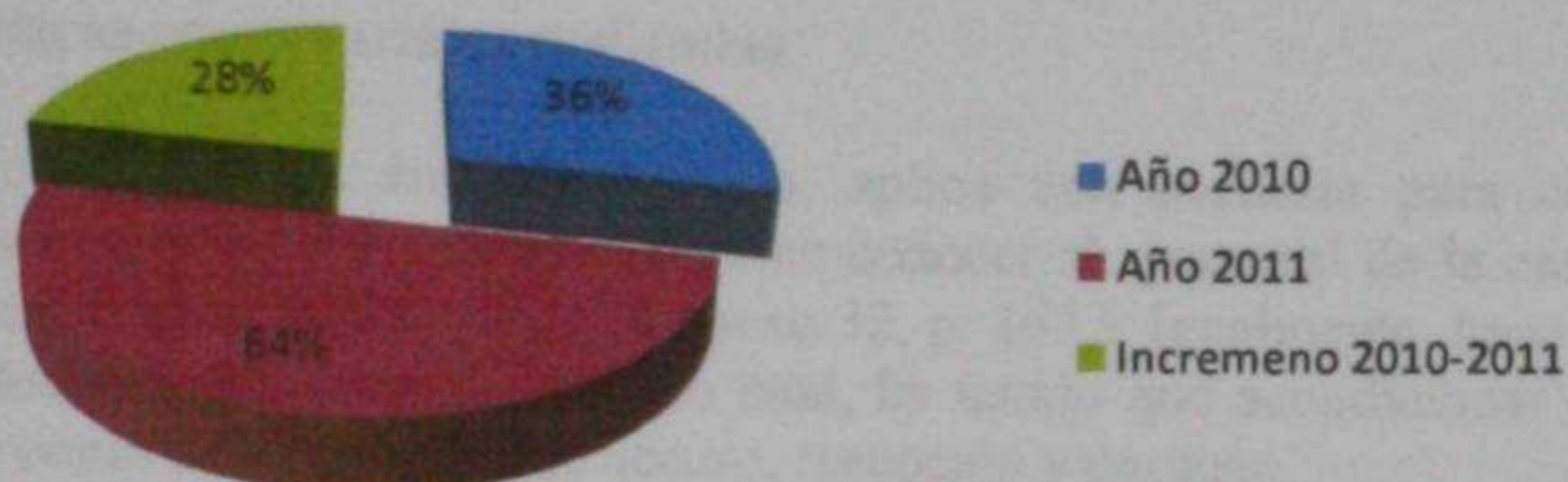
Gráfico 3
Incremento de Visitantes
entre el 2010-2011 en Coopesarapiquí R. L.



Fuente: Elaboración propia con base en datos del cuadro 2

En cuanto a las ventas totales a nivel neto, fueron de 10,674030.94 colones en dicho período, mientras que en el 2010 las ventas rondaron los 6,000.000 de colones, significando un incremento del 64% de un año a otro, (ver siguiente gráfico).

Gráfico 4
Incremento porcentual de las
Ventas entre 2010-2011 en Coopesarapiquí R. L.



Fuente: Elaboración propia con base en datos del cuadro 2

En general, ello significó un ingreso total en ambos periodos de 16,647030.94 colones, en las ventas de la Cooperativa, lo que se traduce en un incremento significativo en sus ganancias. Para la Gerente de la Cooperativa, estos resultados le han permitido crecer, pero al mismo tiempo ha entrado en un proceso de reinversión para fortalecer algunas áreas de trabajo y los productos que se ofrecen, en aras de brindar un servicio de calidad, la empresa en este momento ha alcanzado un equilibrio, después de la crisis que sufrió, debido a la caída de los precios del café (ver entrevista en anexo 12, p. 135).

El haber diversificado la forma productiva de la cooperativa y complementarla con el TRC, ha sido una buena decisión por parte de la gerencia actual, que alejó a Coopesarapiquí de la quiebra, sin embargo, la experiencia en dicha cooperativa es muy reciente, se le debe dar continuidad al proceso con apoyo de COOPRENA y trabajar en algunas debilidades detectadas. Por ejemplo, en cuanto al tipo de turistas que visitan la cooperativa, manifiesta uno de los guías que con mayor frecuencia son alemanes, españoles y en menor medida estadounidenses, pero no se han cuantificado las cantidades, sino que de acuerdo a la experiencia de ellos, mantienen una idea de dicha frecuencia o un libro de registro manual, no obstante, en la fórmula de evaluación que se le aplica al o la excursionista al final del recorrido para que califique la calidad del servicio, éste debe consignar su nacionalidad, siendo un elemento que puede ayudar a diferenciar con más exactitud el tipo de turista y cuantificarlo (ver fórmula en anexo 32, p. 167).

Tampoco se llevan datos de las edades o diferenciación por género, tipos de grupos que llegan, preferencias por paquetes ofrecidos, entre otros datos que serían relevantes para que el área de comercialización tenga claro los nichos de mercado y en qué tipo de personas deben concentrarse las actividades de mercadeo y comercialización. Dada la experiencia de Simbiosis Tours como operadora de COOPRENA y sus afiliadas, ésta puede colaborar con Coopesarapiquí, para establecer los indicadores necesarios para un mejor control digital adecuado. Es recomendable para la Cooperativa, llevar este tipo de datos estadísticos para establecer un cruce de información precisa en cuanto a niveles de rendimiento en el TRC, por ventas hechas de forma trimestral, semestral y anual, lo que se invierte y lo que se

obtiene de ganancia, esto permitirá mayor transparencia para los y las asociadas, así como mejores tomas de decisiones en la parte promocional y de publicidad que se considera un punto igualmente por mejorarse en los componentes que se analizan más adelante.

1.5. Buenas Prácticas empresariales realizadas

La Cooperativa para el área de turismo, aplica una encuesta para conocer la satisfacción al cliente, esta información le permite conocer al personal de la empresa, las cosas en que deben mejorar (ver fórmula en anexo 32, p. 167.). Igualmente, hace esfuerzos para obtener la declaratoria turística³, para lo cual, ha tenido que acondicionar diferentes áreas del negocio como baños, rampas de acceso, recepción y parqueo.

Los datos anteriormente analizados, también son un reflejo de los esfuerzos realizados por la Cooperativa para aumentar sus ingresos y la promoción que ha hecho de su Tour de café es producto de ello. La forma como se ha dado a conocer la Cooperativa con su modelo de desarrollo, enfocado hacia lo social y ambiental le ha permitido posicionarse con su tour de café paulatinamente en relación con sus competidores. Para la Gerente el éxito de la cooperativa está en contar con un personal estable y capacitado, donde cada quien tiene sus funciones bien definidas en las actividades de turismo. En el informe que rinde la consultora de Cooprena encargada de evaluar Coopesarapiquí, señala "...a pesar de que la Cooperativa no cuenta con un plan de mercadeo, son evidentes los esfuerzos que realiza la empresa dentro de sus alcances..." (Hernández, 2011:15).

Otro de los elementos a destacar entre las buenas prácticas llevadas a cabo, es el proceso de encadenamientos que ha logrado establecer con empresas de la zona, esto le ha permitido crear convenios para el hospedaje, alimentación, tours, y otros, es decir la Cooperativa ha tomado la iniciativa para complementarse con empresas de la zona y trabajar de forma conjunta, de ahí los resultados obtenidos. No obstante, es necesario que tome más en cuenta a los emprendedores que están ubicados en el Centro de San Miguel y coordinar con ellos e incluir sus paquetes para que los turistas visiten sus emprendimientos.

1.6. Contexto socio-histórico de San Miguel de Sarapiquí y el rol de la Cooperativa en la comunidad antes del TRC.

A la altura del kilómetro 52 se encuentra el distrito 14 de San Miguel, el cual a pesar de su ubicación territorial más cercana con el Cantón de Sarapiquí, en la provincia de Heredia, pertenece por división territorial municipal al Cantón de Alajuela, con una extensión de 112,90 km², a una altitud de 510 metros sobre el nivel del mar (msnm), cuenta con una población de 2.649 habitantes. La comunidad se compone de los poblados de Bajo Latas, Cariblanco, Cinchona, Corazón de Jesús, Isla Bonita, San Antonio, Punta Mala, Ujarrás y parte de Virgen del Socorro.

³ La declaratoria turística se refiere al conjunto de requisitos legales y técnicos con los que debe cumplir una persona física o jurídica para obtener el permiso de ejercicio de la actividad turística, con base en las regulaciones del Decreto N.º 29058 MEIC-TUR publicado en la Gaceta 220 del 16 de noviembre del 2000. <http://www.visitcostarica.com/ict/paginas/leyes/pdf/Requisitos%20Contrato%20y%20Declaratoria.pdf>

Llamado comúnmente San Miguel de Sarapiquí, cuenta con un índice de desarrollo social de 40.3% (el más bajo del Cantón), dentro de sus necesidades más urgentes presenta la falta de oportunidades educativas, donde la población mayor de 5 años 71,5% no asiste al sistema de educación regular, del cual el 49.7% son mujeres, también destaca como necesidades la falta de caminos vecinales, desprotección vial, insuficiente transporte público, mucha deforestación, aislamiento del Cantón Central de Alajuela, de ahí que desde hace unos años para acá, se han venido planteando la posibilidad de pertenecer al Cantón de Sarapiquí, por la cercanía y la poca ayuda que reciben del Gobierno Local de Alajuela (Informe de la Agenda XXI: 2003).

De las entrevistas y talleres participativos realizados, consideran los participantes que originalmente la comunidad se creó, debido a la migración de familias del Valle Central a las zonas rurales del cantón de Sarapiquí con el fin de cultivar café, no obstante, los lugareños dependían también de otros cultivos como vainicas, yuca, plátano, frijoles y maíz, además se definen como una comunidad de pequeños agricultores y jornaleros como principales actividades laborales.

A finales de los años 60s la comunidad se componía aproximadamente de unos 500 habitantes, era un pueblo muy pequeño, donde el promedio por familia podría ser de 5 personas para unas 100 familias aproximadamente (ver entrevista Gerente COOCAFE Axeno 8, p. 125). Por ser cabeza de distrito se ubican en sus cercanías los poblados de Cinchona, Cariblanco y Ujarrás, además de la proximidad y relaciones comerciales que mantiene con la comunidad de Río Cuarto de Grecia.

En aquella época la infraestructura organizativa de la comunidad era de tipo colonial, con una escuela, una plaza y una iglesia, a la fecha el panorama no ha cambiado en mucho, salvo por algunos comercios e instituciones que se han instalado en el centro de la comunidad. El tipo de agricultura que se desarrollaba en San Miguel en sus inicios, se le consideraba para consumo propio o de subsistencia, las familias tenían su vaca de leche, gallinas y otro tipo de animales y cultivos. Estas se encargaban de las tareas de cultivar y cosechar, pero no recibían entre ellos remuneración alguna, sino que, participaban de las tareas (papá, mamá, hijos, hermanos, primos, etc.) mediante el sistema de jornaleros con una jornada de 6 de la mañana a 1 de la tarde, una vez recolectado el **grano de oro**⁴, se vendía a los grandes finqueros quienes lo pagaban a muy bajo precio.

En vista de los bajos precios en que vendían la cosecha, un grupo de 40 agricultores de la comunidad en 1969 deciden fundar Coopesarapiquí R. L., con el propósito de buscar mejores condiciones de pago para su producto. Así, mediante un préstamo al Banco Nacional de Costa Rica, quien tenía un programa destinado a la creación de cooperativas, deciden fundar Cooperativa Agrícola Industrial y Servicios Múltiples de Sarapiquí R. L.

⁴ Así se le conoce popularmente en Costa Rica a la fruta del café, por el papel de importancia que jugó a principio del siglo XIX por su auge en el comercio exterior, la expansión de la frontera agrícola en el país y los cambios políticos y sociales que propició por el beneficio obtenido a partir de su comercialización. Hall, Carolyn. El café y el desarrollo histórico-geográfico de Costa Rica. Editorial Costa Rica, San José, 1982. http://esociales.fcs.ucr.ac.cr/recursos/libros_s_21/es6/guia/Unidad%204%20-%20El%20cafe,%20nuestro%20grano%20de%20oro.pdf

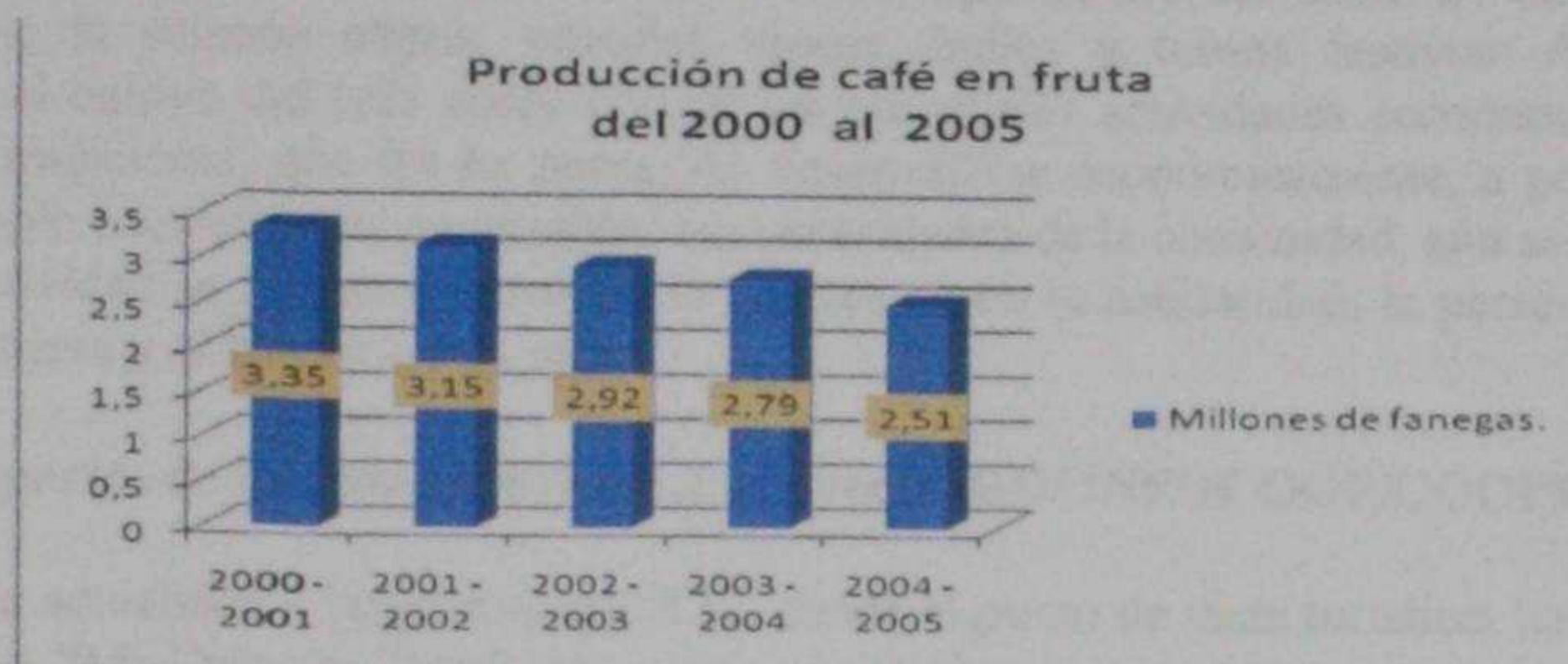
(Coopesarapiquí R. L.), produciendo en sus inicios unas 2000 mil fanegas al año, algo muy significativo para una zona que tradicionalmente no había sido de origen cafetalero.

Consideran los participantes del taller, que uno de los principios por los cuales se funda la Cooperativa y que refleja la identidad de la comunidad, es el **espíritu de la unión y de solidaridad** que los caracterizaba, dado que era muy difícil para un campesino salir adelante en la solución de los problemas que afrontaban. La necesidad económica se convierte en un factor que motivó a este grupo de agricultores, unirse, buscar soluciones y alternativas, teniendo algo en común, la pobreza, eso los llevó a ser más solidarios y agruparse. Con el tiempo, la Cooperativa se convierte en un eje de desarrollo para la comunidad, dando posibilidades de que los agricultores cuenten primero con mejores condiciones de pago para el café, mejora en las condiciones de vida y los ingresos de los lugareños, se abren un almacén de insumos y abarrotes en la comunidad, convirtiéndose en un regulador de los precios, en relación con otros pequeños comerciantes privados de la zona, dándole la posibilidad al agricultor de adquirir los productos e insumos agrícolas a un buen precio, los demás negocios tuvieron que adecuarse a los precios que la cooperativa establecía.

La Cooperativa se convierte en la columna vertebral de la comunidad, permitiendo que muchas familias salgan beneficiadas, gracias a las posibilidades de comercialización que el cultivo del café les brindó. Este hecho en particular, evidencia un arraigo e identificación de los migueleños con la Cooperativa reconociéndola como un ente dinamizador económico y gestor del desarrollo en la comunidad. No obstante, entre 1994-1998, se presenta la crisis en los precios internacionales del café, pasando la Cooperativa de comercializar 10.400 fanegas a solo 2000 mil, lo que provoca una presión en los productores, optando muchos de ellos por dejar la actividad. Cooperativas como Beneficiadora San Carlos, Coope San Carlos y Peters San Carlos, como comercializadoras deciden retirarse quedando únicamente Coopesarapiquí R. L., sin embargo, la junta directiva y asociados deben buscar una salida a la crisis. En consecuencia, deciden diversificar la producción de su café, incursionando en el cultivo de yuca chips, el café sostenible y especializado y para ello se incorpora en 1989 a Consorcio de Cooperativas Cafetaleras (COOCAFE R. L.), abriéndole las puertas al Mercado Justo Europeo para colocar sus productos. Por otro lado, su vinculación también con el Instituto Costarricense del Café (ICAFE), la lleva a adoptar medidas de sostenibilidad, que le han permitido aplicar buenas prácticas ambientales en el manejo de los desechos y aguas residuales del proceso del café.

A pesar de las medidas adoptadas por la cooperativa, la producción nacional experimenta una importante caída de un 3.35% en el año 2000 hasta llegar a un 2.51% en el 2004. (Ver gráfico 5) Repercutiendo en los precios del producto tanto a nivel nacional como internacional (Mora: 2008, p. 19).

Gráfico 5



Fuente: Instituto Costarricense del Café (ICAFFE).

Estas y otras circunstancias hicieron que muchos vendieran sus fincas, dejaran de cultivar el producto y como consecuencia la producción se vino abajo. La Cooperativa en el año 2007, busca la salida en el turismo rural comunitario como otra alternativa complementaria, con el fin de mejorar sus ingresos y los de sus asociados y evitar la quiebra.

1.7. El contexto sociocultural actual

Actualmente, la comunidad ha crecido poco poblacionalmente, pero los migueleños se definen como una comunidad de tipo rural, machista, trabajadora, tranquila, pequeña, limpia, que ama la naturaleza y con potencialidad turística, pues cuenta con un buen medio ambiente, rico en recursos naturales (flora y fauna), por lo tanto, le da una posición e importancia ecológica. Las actividades económicas y laborales se definen mediante la agricultura, la lechería, las mujeres son jefas de hogar y amas de casa (ver planeamiento del primer taller participativo en anexo 9, p. 126).

Por otro lado, cuenta con el sistema educativo público en primero y segundo ciclo, pero desvinculado de la realidad laboral que se desarrolla en la región, lo que reduce las oportunidades de generar movilidad social en el capital social, de acuerdo al entorno y requerimientos de este. Ello ha implicado también un bajo nivel de capacitación en la mano de obra joven existente, quienes adolecen de la falta de capacitación en otros idiomas, así como a nivel técnico, es decir, las actividades laborales se han enfocado sólo para cubrir las necesidades tradicionales relacionadas con la agricultura de subsistencia y la lechería.

En el segundo taller participativo realizado el 02 de diciembre de 2011, en las instalaciones de Coopesarapiquí R. L., se invitaron además de los emprendimientos y encadenamientos, a representantes de diferentes comités organizados (ver planeamiento de taller en anexo 15, p. 139). En dicho taller, ellos definen a su comunidad de tipo rural, íntimamente relacionados con la religiosidad tanto de católicos como de otros credos. Consideran muy importante el concepto de unidad familiar que ha sido heredado desde sus antepasados, además conservan y se realizan fiestas cívicas anuales, prácticas deportivas

como fútbol, ciclismo, el rosario del niño, bailes típicos, día del Santo 29 de setiembre, novenarios, la semana cívica, comidas típicas, bailes y turnos festivos. Además, se considera el cultivo del café como una de las principales actividades económicas y como elemento tradicional, que les ha permitido desarrollarse económicamente, a pesar de que ya no cumple o satisface en su totalidad las necesidades de la comunidad, aún así, alrededor de esta actividad se fueron desarrollando valores como la solidaridad, la perseverancia, el amor a la tierra y al medio que la rodea.

1.8. Los aportes de los componentes del proyecto BID/ INFOCOOP/COOPRENA.

En la actualidad Coopesarapiquí R.L., desde el punto de vista turístico, ha impulsado el proyecto "Mi Cafecito Tour" como una alternativa para generar ingresos y al mismo tiempo beneficie a las y los asociados, pero además, ha podido ir desarrollando relaciones con algunos grupos que se han interesado en incursionar en la actividad turística, permitiendo la formación de redes y encadenamientos en la localidad.

La evaluación de los componentes se hizo durante el primer taller participativo (ver ficha de identificación en anexo 10, p. 131) realizado en el restaurante de la Cooperativa, participaron representantes y emprendedores asociados a Coopesarapiquí, y representantes de encadenamientos productivos que están en la zona.

Para dicha evaluación de los componentes, se enfocaron las siguientes categorías: 1. Desarrollo de productos turísticos, 2. Comercialización, 3. Calidad del Servicio, 4. Capacitación, 5. Acompañamiento empresarial y 6. Financiamiento, posteriormente cada uno se desagregó en variables, con el fin de medir su impacto a partir de la percepción de los participantes.

El papel de Cooprena R. L., en este proceso, ha sido principalmente de facilitador del proceso de transmisión de conocimiento, apoyo técnico y motivación de la gestión empresarial en Coopesarapiquí R. L., y a partir de la Cooperativa se ha derivado un constante acompañamiento en los emprendedores asociados y no asociados de la zona, para que cuenten con capacitación y la transferencia de conocimiento adecuado que les permita desarrollarse empresarialmente en TRC en la zona.

Así las cosas, los resultados obtenidos evidencian de alguna forma los logros alcanzados, las limitaciones y las cosas por mejorar obteniendo los siguientes resultados:

Componente: Desarrollo del producto turístico.

Para el desarrollo del producto turístico, hay que enfatizar que los procesos de capacitación han sido muy importantes para preparar a los grupos en la generación de productos turísticos atractivos, trasmitiéndoles algunos conocimientos necesarios en el tema de la gestión empresarial.

Coopesarapiquí R. L., dentro de sus paquetes turísticos cuenta con el tour de café llamado "Mi cafecito", el cual consiste en enseñarle al turista el proceso desde el inicio de la siembra hasta la comercialización del café, la pesca recreativa de tilapia, el restaurante,

dos cafetales, uno para el tour, con veredas para caminatas en el bosque y el cafetal y otro para producción del café orgánico, donde se combina la idiosincrasia tradicional del cultivo del café, con la naturaleza (flora y fauna de la localidad), además, se les venden tanto al turista en las tiendas de la Cooperativa, como a los hoteles y comercio local, un producto de calidad: el café en paquetes de medio y un kilo, el cual es bajo en acidez. Dicho café es cultivado en la zona por los propios afiliados y procesado en la Cooperativa bajo la modalidad de responsabilidad social empresarial (RSE), la cual está relacionada con el manejo de un ambiente sostenible, mediante el proceso de tratamiento de la broza de café a través del proyecto lombricompost, del cual se derivan los lixiviados para convertirlos en abono y agroquímicos orgánicos, que permitan generar un producto de mejor calidad.

En el taller realizado el 29 de setiembre de 2011 (ver anexo 9 p. 126) a fin de evaluar los productos que promocionan, con el tour de café como principal atractivo, el 44.4% consideró que su impacto ha sido medio, pero que puede mejorarse y para ello se requiere financiamiento. La Gerente de Coopesarapiquí manifiesta, que se está tramitando un préstamo por medio de COOPRENA R. L., para fortalecer el tour, senderos, señalización y la infraestructura del restaurante del que disponen, el cual es complementado por la cría de tilapia y la venta del café procesado al turista.

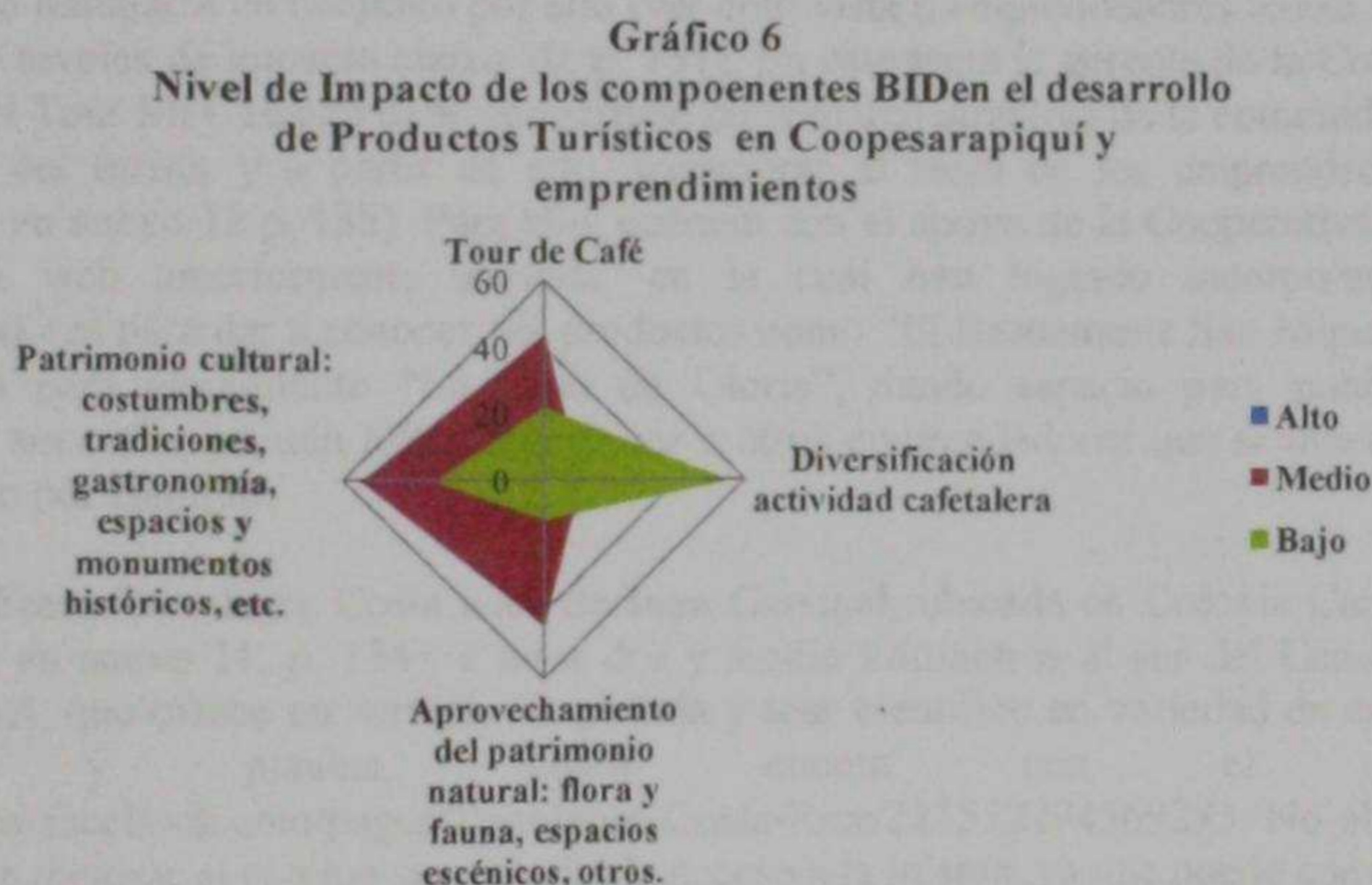
Otro de los elementos valorados, son las posibilidades de la diversificación de la actividad cafetalera, en la cual se pueda incursionar en la zona con otros tipos de café, incentivar y aumentar la producción, como por ejemplo el orgánico y que pueda ser potencialmente importante en el mercado local y Mercado Justo en Europa. El 55% ha considerado que el impacto ha sido bajo, pues los precios a nivel internacional han desacelerado la actividad cafetalera.

La Gerente de Coopesarapiquí señala que la baja en la producción se ubica a partir del año 2000, cuando muchos productores de la zona dados los bajos precios del café, optaron por otras vías de siembra como por ejemplo el cultivo de la piña a gran escala, de plantas ornamentales, etc., esto ha llevado a desaparecer una gran parte de los cafetales, la venta de la tierra y por ende la producción se ha reducido a solo 2000 fanegas, teniendo un alto costo en los gastos de operación de la Cooperativa. Lo mismo opina el Gerente de Coocafe R. L., al señalar “sumado a lo anterior, la zona también se vio afectada por los proyectos hidroeléctricos del ICE cerca de Marsella y Toro Amarillo, reduciendo en gran medida los espacios para la siembra del café, implicando también un gran impacto ambiental que pone en riesgo la actividad turística a futuro (ver entrevista en anexo 8, p. 125).

En este sentido, la Cooperativa se ha enfocado en reactivar y motivar al agricultor para que continúe sembrando, incentivando la tenencia de la tierra, y buscar alternativas que les dé un mejor rendimiento en los pagos a las y los afiliados por el producto. Con la complementariedad con el TRC, la Cooperativa ha podido recuperarse de la crisis y mantenerse a flote. También, se consultó a los asistentes sobre el aprovechamiento del patrimonio natural (flora, fauna y espacios escénicos) como atractivos turísticos, 44.4% consideran que el impacto ha sido medio en su aprovechamiento, es preciso crear conciencia en la comunidad y cambiar algunas prácticas de los lugareños sobre la deforestación y la caza indiscriminada, es importante generar campañas de parte de los

diferentes grupos organizados, instituciones del estado y comités de la comunidad, para educar a los vecinos sobre la responsabilidad que tienen con el ambiente y su uso racional, y hacer conciencia en que tales prácticas van en detrimento del patrimonio natural y de la propia actividad turística.

En lo que respecta al patrimonio cultural, 44.4% considera que el aprovechamiento de ello ha tenido un impacto medio, aún se mantienen intactas algunas tradiciones y costumbres locales, resaltándose entre ellas las actividades sociales religiosas (patronales) y festividades comunales y cívicas, el festival de la luz que se llevó a cabo el 09 de diciembre recién pasado, o bien, la gastronomía de la región la cual ocupa un importante lugar y se puede ver incorporado en el menú del restaurante de la Cooperativa, como por ejemplo el gallo pinto, los patacones, los gallos de papa, el pescado frito, entre otros. Los anteriores niveles se ilustran en el siguiente gráfico.



Fuente: Elaboración propia con la información de niveles de impacto aplicada en el primer taller participativo (ver anexo 10, p. 131).

Componente: Comercialización

En lo que respecta al componente de Comercialización, se buscó conocer de los participantes tres categorías en cuanto al impacto que ha tenido la comercialización de los productos que ofrecen y si la misma cooperativa brinda las posibilidades para ello, por lo que se valoraron: la competitividad para el acceso a mercados nacionales e internacionales, participación en ferias nacionales e internacionales, publicidad de paquetes turísticos y fortalecimiento de encadenamientos turísticos; los resultados fueron los siguientes:

En competitividad, la Cooperativa ha podido desarrollarse, generando sus propios medios de comercialización, ya que cuenta con su propia página web

(www.coopesarapiqui.com), también ha contado con el apoyo de COOPRENA R. L., quien en su página (<http://www.turismoruralcr.com/es/directoriodeafiliados/7.html>) promociona a sus afiliadas (ver entrevista a ejecutores anexo 5, p.120), no así en Simbiosis Tours (<http://www.simbiosistours.com/es>), el "tour operador" de COOPRENA, el cual ofrece una variedad de productos y publicidad, pero no se logró identificar a Coopesarapiquí en la misma, dicha página, consideran los investigadores, es la más indicada para potenciar a las cooperativas y emprendimientos en TRC.

En lo que respecta a los emprendedores 55.5%, consideran que el impacto para ellos en algunos casos ha sido bajo, señalan que no hay un concepto turístico formado en San Miguel, que los identifique y diferencie a la vez de los competidores que hay en la región, esta circunstancia no les ha permitido posicionarse en el mercado como un sector reconocido y de peso en la actividad turística, considerando esto como su mayor debilidad y que debe trabajarse en conjunto por ello (ver entrevista a emprendedores anexo 17, p. 145 y ficha de niveles de impacto anexo 10, p. 131). En este tema la gerente de la Cooperativa, cree que el Tour Mi Cafecito debe convertirse en la marca atractiva de la comunidad para la atracción del turista y a partir de ello, incorporar al resto de los emprendedores (ver entrevista en anexo 12 p. 135). Para ello, cuentan con el apoyo de la Cooperativa mediante la página web anteriormente anotada, en la cual han logrado incorporar algunos emprendedores para dar a conocer sus productos como "El Restaurante San Miguel" o bien la posada para alojamiento "La Casa de Gloria", dando espacio para publicitar sus servicios, sin embargo, aún faltan incorporar a otros emprendedores que se ubicaron en la zona como por ejemplo:

La Finca Terralegre Costa Rica de Juan Carvajal, ubicada en Colonia Carvajal (ver entrevista en anexo 11, p. 134), a unos dos y medio kilómetros al sur del Cementerio de San Miguel, que ofrece un servicio de posada y tour científico en variedad de especies de árboles y plantas, quien cuenta con el facebook <http://www.facebook.com/pages/Terralegre-Costa-Rica/221572294569293>. No obstante, es importante mejorar el camino secundario de acceso a la misma, ya que puede convertirse en un obstáculo para la concurrencia de turistas. El Mariposario de la señora Georgina Víquez como atracción en la reproducción de una variedad de especies de mariposas y su original helado de ayote en el Centro de San Miguel. Los servicios que ofrece la Finca Integral Modelo "La Yunta" del señor Francisco Mairena, ubicada en Venecia de San Carlos, quien combina un tour basado en buenas prácticas y educación ambiental, con las actividades de la lechería y sus derivados como queso, el manejo de desechos orgánicos para convertirlos en abono y el proceso de biodigestor que permite un mejor aprovechamiento de la energía en la propia finca. También está el proyecto de la señora Zulay Morales quien ha incursionado en la artesanía manual a partir del reciclaje, la cual es exhibida para la venta a los turistas, en la tienda de suvenires del restaurante de la Cooperativa o en su propio taller, ubicado en su casa de habitación y la artista plástica Fanny Carballo, impresionante pintora de la localidad, quien plasma la belleza natural rural y ecológica en sus lienzos y cuenta con el Facebook <http://www.facebook.com/profile.php?id=100002268147160> (ver entrevista grupal anexo 17, p. 145).

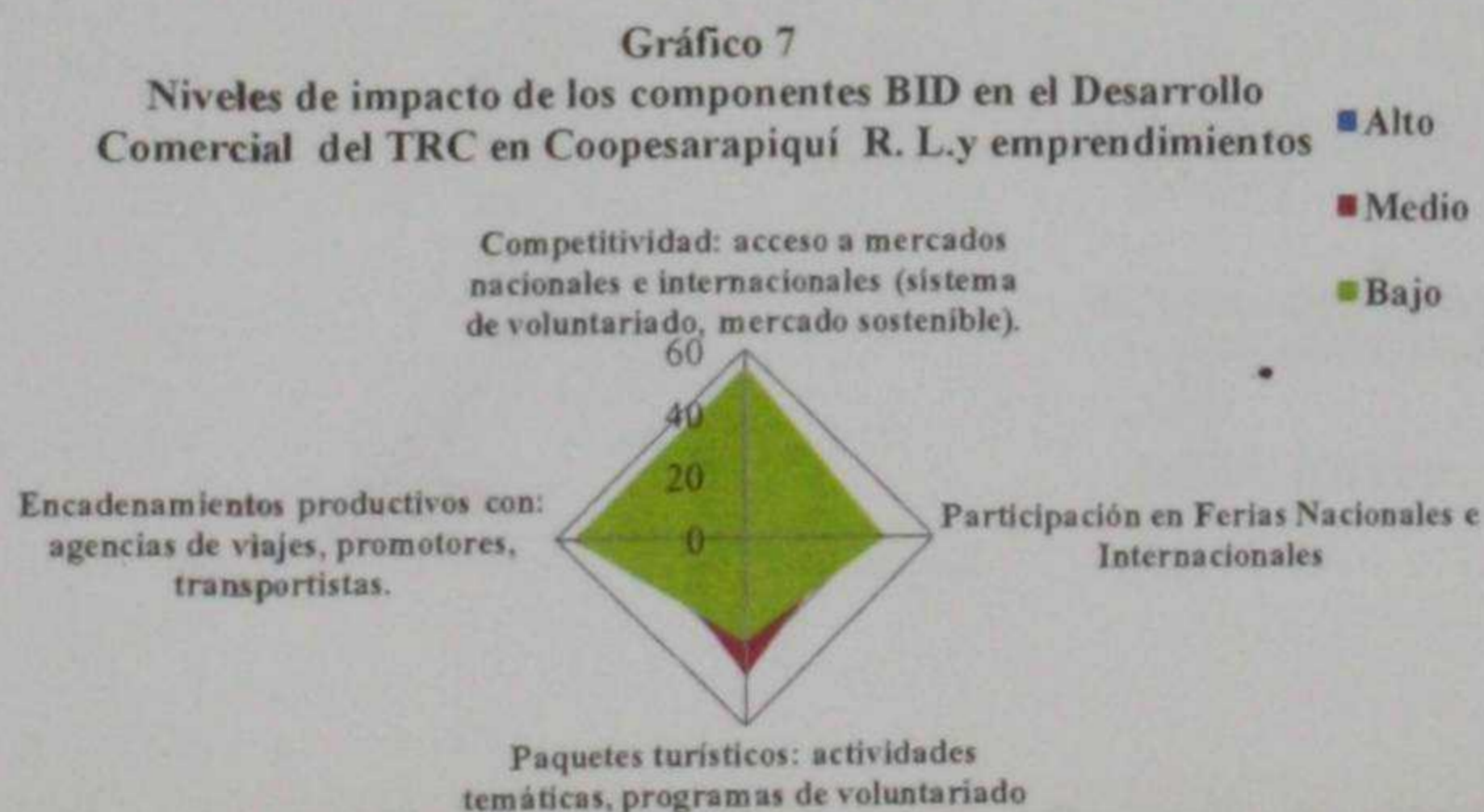
Como se puede observar, el proceso del TRC se ha ido dinamizando en algunas personas que se han interesado por la actividad y ven en la misma un medio para generar

una entrada económica extra a sus hogares, sin embargo, señalan como principal obstáculo, no contar con financiamiento para poder fortalecer sus propias actividades, además de que la Cooperativa aún no tiene una solvencia económica como para otorgarles créditos, un segundo obstáculo, es la ausencia de hoteles en la zona, lo cual no permite que los turistas se queden en la comunidad. (VIDEO A EMPRENDIMIENTOS SAN MIGUEL\M4V01619.MP4).

Señalan además los participantes del taller, la necesidad de más apoyo en publicidad, por parte de diferentes entes institucionales como el Gobierno Local, el cual prácticamente no está involucrado en la actividad, o bien, el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) como ente rector que es del turismo en el país. Se requiere coordinar en conjunto con la cooperativa la búsqueda de ese apoyo en cuanto a publicidad, ayudándoles incluso, en la incorporación en las ferias de turismo nacionales e internacionales, para lo cual, deberán los emprendimientos comprometerse en cumplir con los requisitos del ICT que les permita obtener la declaratoria turística y el certificado de sostenibilidad turística, entre otros.

Creen igualmente importante contar con el apoyo necesario, para financiar un video o documental promocional, que recoja todas las experiencias existentes en la comunidad de San Miguel y les permita darse a conocer tanto dentro como fuera del país. También creen necesario la incorporación tecnológica para que cada uno tenga su propia página web.

Con respecto al fortalecimiento de los encadenamientos turísticos, Coopesarapiquí R. L. ha hecho un importante esfuerzo por unirlos, no obstante, en la investigación se ha podido determinar que la comunidad está fragmentada y poco organizada; en el primer taller, los participantes manifestaron la falta de estrechamiento de lazos entre los aliados. Lo anterior muestra, que el proceso TRC en San Miguel ha sido lento y muy reciente, pero el liderazgo debe asumirlo la Cooperativa, se puede sacar adelante la tarea siempre buscando la formación de redes sociales e interconexión con los emprendimientos para la transmisión de información entre los diferentes actores involucrados, en el gráfico 7 se ilustran estos niveles de impacto:



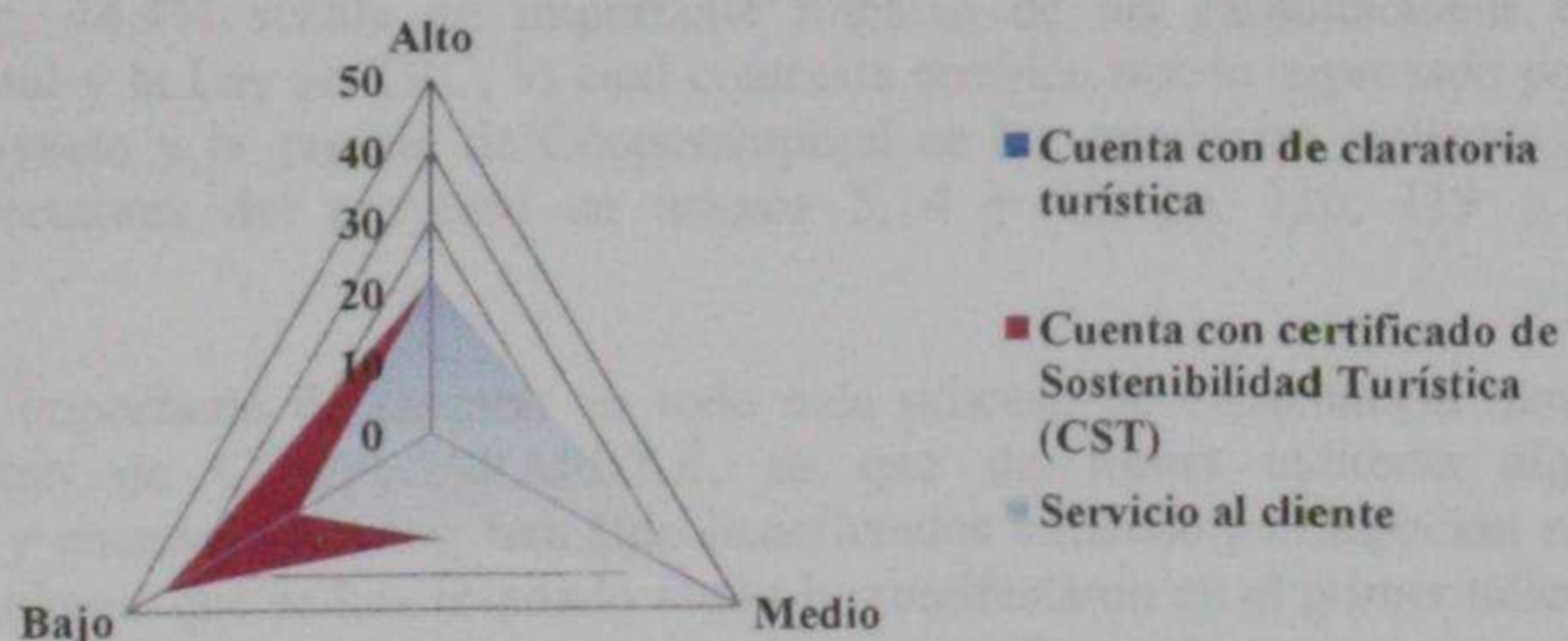
Fuente: Elaboración propia con la información de niveles de impacto aplicada en el primer taller participativo (ver anexo 10, p. 131).

Componente: Calidad.

Una de las principales preocupaciones de COOPRENA R. L. y COOPESARAPIQUÍ, es ofrecer un producto de calidad dirigido a satisfacer las necesidades de los turistas con actividades educativas, una importante experiencia de intercambio cultural con la comunidad, un servicio de calidad en gastronomía local, los tours guiados, contar con la declaratoria turística y el Certificado de Sostenibilidad Turística (CST) y que los emprendedores lo entiendan de esta manera, es por ello que los programas de capacitación han sido un importante insumo en esta dirección (ver entrevista en anexos 4 y 5, pp. 119 y 120 respectivamente). Sin embargo, este componente se ha considerado que ha tenido un impacto bajo desde la perspectiva de los emprendedores asociados a Coopesarapiquí y los encadenamientos, 33.3% y 44.4% respectivamente, consideran indispensable contar con la declaratoria y el certificado de sostenibilidad turística, algo en lo que la Cooperativa deberá seguir apoyando a sus afiliados y los no asociados para lograr que este objetivo sea alcanzado. La propia cooperativa de acuerdo a lo expresado por la gerente, está haciendo importantes esfuerzos por obtener la declaratoria turística, pero también es una responsabilidad de los emprendedores trabajar en ese sentido (ver entrevista en anexo 12, p. 135.), Coopesarapiquí fungirá como facilitador del proceso en el asesoramiento y apoyo técnico como lo ha hecho hasta ahora.

El impacto de las capacitaciones ha sido importante para mejorar la calidad en cuanto al servicio al cliente, 44.4% expresan ofrecer un producto de calidad y un servicio inmejorable, basado en el calor humano de una comunidad, que poco a poco está aprendiendo y que debe abrirse más a esta nueva experiencia (ver siguiente gráfico).

Gráfico 8
Niveles de Impacto de los componentes BID en la Calidad del Servicio en Coopesarapiquí R. L y emprendimientos.



Fuente: Elaboración propia con la información de niveles de impacto aplicada en el primer taller participativo (ver anexo 10, p. 131).

Componente: Capacitación.

Como se ha venido mencionando, ninguno de los anteriores procesos está desvinculado uno del otro, por el contrario, se observa un desarrollo paralelo entre ellos, pero el que más peso ha tenido en la evaluación de estos componentes, ha sido el de capacitación.

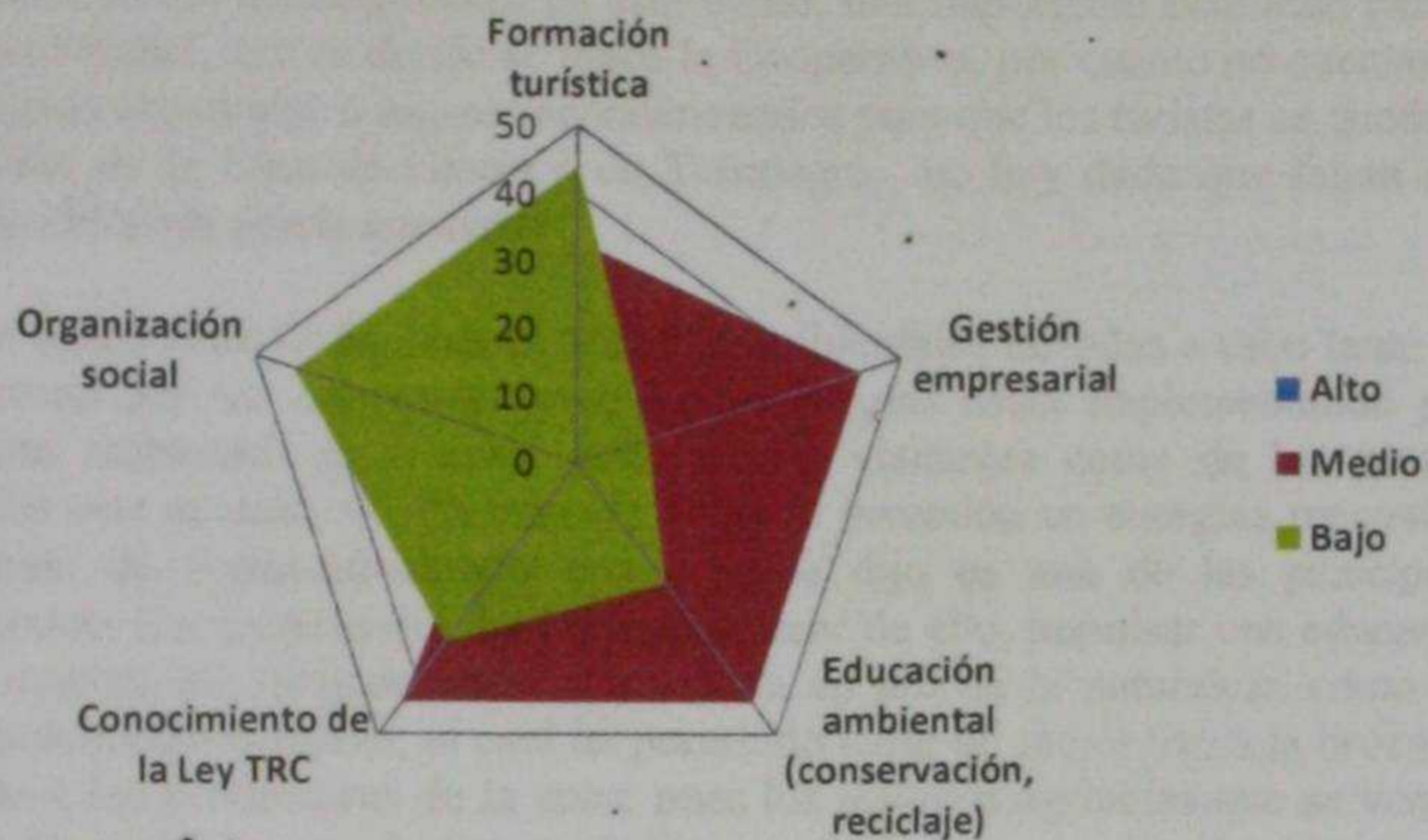
Coopesarapiquí R. L. después de enfrentar una importante transformación de su actividad productiva desde el 2007 a la fecha, el cambio de mentalidad ha sido uno de sus más importantes retos. La reestructuración significó nuevo personal, redefinición de las áreas de trabajo, formular un plan estratégico que les diera un norte y en este sentido COOPRENA R. L., ha jugado un papel importante, brindando capacitación en apoyo logístico y técnico, en el tema de turismo rural, formación turística, en planificación estratégica, comunicación, gestión empresarial, mercadeo, educación ambiental (conservación y reciclaje), formalización para obtener la declaratoria turística y Certificado de Sostenibilidad Turística (CST).

Para el caso de los emprendimientos que están alrededor de Coopesarapiquí, 44.4% señala que debe mejorar el conocimiento en formación turística, lo cual deberá ser una tarea de la gerencia de Coopesarapiquí, para fortalecerlos en esta área con más capacitaciones, pero rescatan los esfuerzos hasta ahora realizados. La Cooperativa les ha brindado charlas en lo que respecta al plan de emergencias, cursos de guías a jóvenes de la zona, buenas prácticas sostenibles, un mejor manejo de los desechos de la broza del café y el uso de fertilizantes orgánicos, que han sido facilitados a los productores de la zona por la propia cooperativa, a precios competitivos por medio del Almacén de la Cooperativa.

El 44.4% piensa que las capacitaciones en gestión empresarial, han tenido un impacto de medio a alto, han aprendido a desarrollar sus negocios ofreciendo un mejor servicio al cliente. Asimismo, 44.4% señala un importante impacto de las capacitaciones en la educación ambiental y la Ley en TRC, lo cual contrasta también con lo expresado por los ejecutores del proyecto y la gerente de Coopesarapiquí en las entrevistas realizadas (ver entrevistas de ejecutores del proyecto en anexos 3, 4 y 12, pp. 118, 119 y 135, respectivamente).

Un aspecto importante de rescatar en todo este proceso de capacitación tanto de COOPRENA como de COOPESARAPIQUÍ, es que de forma indirecta algunos emprendimientos y encadenamientos, han sido beneficiados teniendo participación en los talleres y capacitaciones que se han brindado según lo manifestaron en el primer taller que se realizó (ver anexo 9, p.126). También es importante mencionar el apoyo y conexiones que COOPRENA ha establecido con otras instituciones como la Cooperativa de Educación y Capacitación (CENECOOP) y el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), para apoyar los proyectos, en el siguiente gráfico se observa el impacto de este componente.

Gráfico 9
Niveles de impacto de los componentes BID en Capacitación
en Coopesarapiquí y emprendimientos



Fuente: Elaboración propia con la información de niveles de impacto aplicada en el primer taller participativo (ver anexo 10, p. 131).

Componente: Acompañamiento empresarial.

En acompañamiento empresarial, se considera que en lo que respecta a la formalización de la Cooperativa y emprendimientos en trámites administrativos como permisos de salud, municipales, registro público, 44% considera que el impacto ha sido medio, valoran el apoyo del personal técnico de Cooprena y Cooperasapiquí. Sin embargo, 33.3% y 44.4% son de la idea que “los trámites para la adquisición de la declaratoria turística y el certificado de sostenibilidad (CST) es una tarea pendiente y se debe trabajar en conjunto con la cooperativa para alcanzar estos dos objetivos (ver ficha de identificación anexo 10, p. 131).

Aún cuando se tiene claro que el proyecto BID en sus objetivos solo otorgó financiamiento a las cooperativas, no así a los emprendimientos ya existentes, o a los que han ido surgiendo en el proceso, los investigadores consideraron importante conocer el impacto para los beneficiarios en esta variable.

La Cooperativa después de la reestructuración, ha hecho los esfuerzos necesarios para invertir en la mejora de los senderos y el restaurante entre otras cosas, en este aspecto la Gerente, Sra. Ofelia Membreño, señala que Cooprena les aprobó un préstamo en marzo del 2011 por aproximadamente 30.000.000 de colones para mejorar la infraestructura del restaurante, senderos, fortalecer las áreas de trabajo y capacitación (ver entrevista anexo 12, p. 135).

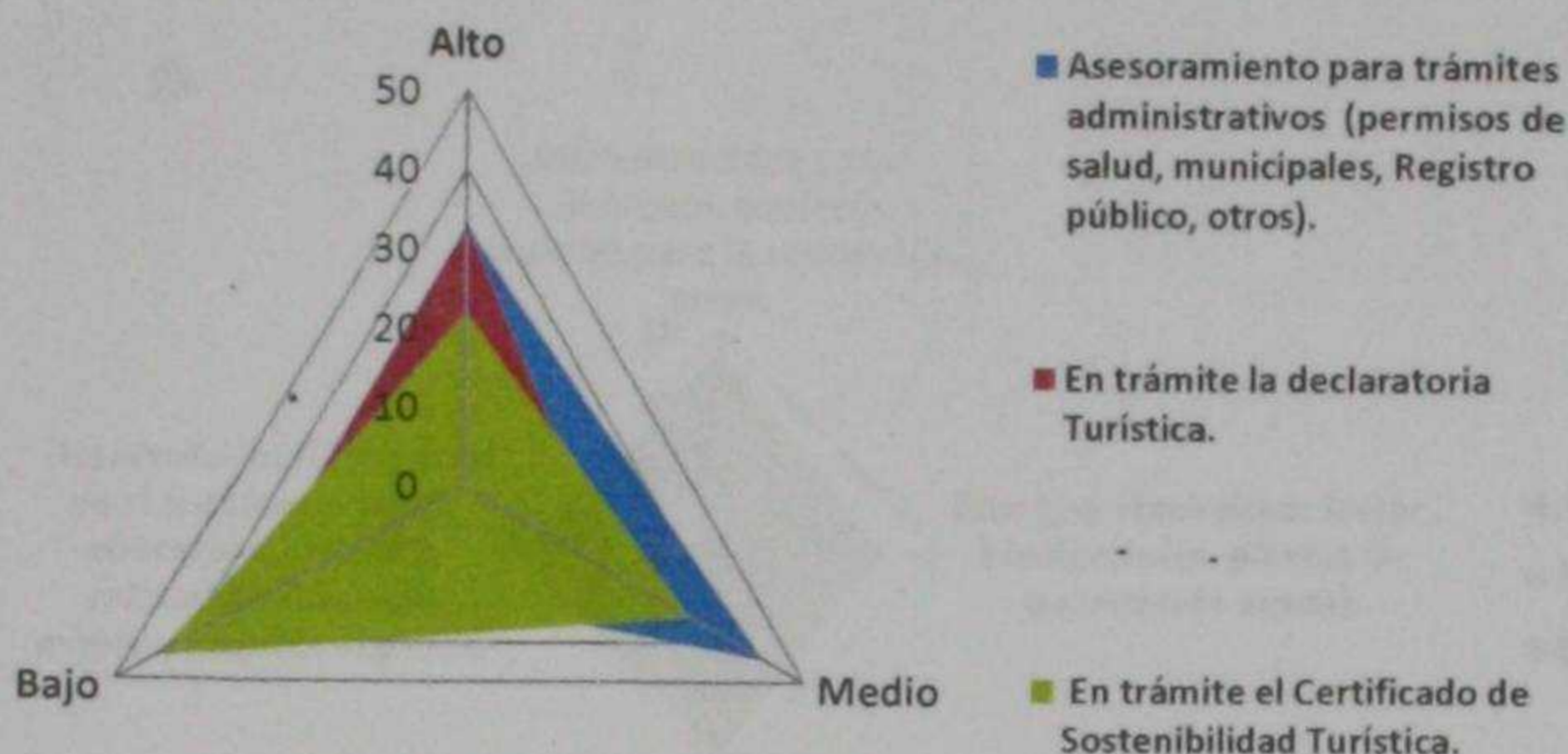
En el caso de los emprendedores de la comunidad, 55% señala que en lo referente a infraestructura, la inversión por parte de ellos ha sido baja, pues no cuentan con apoyo financiero, encontrando los investigadores en este punto, una importante debilidad para la comunidad de San Miguel, que es donde se ubica la Cooperativa, por cuanto no cuentan en la zona con albergues ni posadas o lugares acondicionados para que los turistas se queden a dormir, a excepción de la Casa de Gloria o en Terralegre, no hay duda que faltan más alternativas donde el turista pueda quedarse.

También se buscó conocer las buenas prácticas ambientales llevadas a cabo tanto por la Cooperativa como por los emprendedores, qué estrategias están implementando para mitigar el impacto ambiental en la zona, tanto de los visitantes como de los propios emprendedores. En este sentido, 44.4% considera que la inversión en energías renovables requiere igualmente de financiamiento y como ya se dijo es una de las principales limitantes, no obstante Coopesarapiquí, ha logrado a pesar de ello, impulsar una educación ambiental en la comunidad, dirigida hacia una cultura en pro de la naturaleza como por ejemplo; el proyecto lombricompost, el cual ha permitido darle un mejor uso a la broza del café, beneficiando a los productores de la zona, pues los insumos agrícolas que se venden en la tienda de la Cooperativa son de tipo orgánico y se dejó de contaminar los ríos con la broza como vieja práctica.

Como se mencionó en líneas anteriores, algunos emprendedores en la comunidad de San Miguel, también han logrado ir aprehendiendo de las buenas prácticas de sostenibilidad turística como por ejemplo, la Finca Integral La Yunta que entre otras cosas, igualmente ha implementado el sistema de lombricompost para la elaboración de abonos, o bien, la cooperativa de mujeres a cargo de la señora Doris Monge, quien con un grupo de mujeres dedicadas al reciclaje en la comunidad, recolectan los desechos casa por casa, o bien, se les entrega en el centro de acopio ubicado en la entrada a San Miguel, en un edificio en muy malas condiciones, para luego remitirlos a las empresas que lo requieran (VIDEOS A EMPRENDIMIENTOS SAN MIGUELASMOV0051.flv). Por su parte, el grupo de mujeres artesanas de la zona, liderado por la señora Zulay Morales, a partir de los desechos sólidos igualmente elaboran manualidades, que posteriormente se ponen a la venta en su taller o en la tienda de souvenirs de la Cooperativa, dinamizando así un medio de ingreso económico para las familias de la localidad (VIDEOS A EMPRENDIMIENTOS SAN MIGUELAM4V01618.MP4).

En lo que se refiere a la incorporación tecnológica, la cooperativa cuenta con el equipo informático adecuado, el acceso a internet en cuya red manejan su página web www.coopesarapiqui.com. El 55.5% de los emprendedores por su parte manifiestan que el impacto en el uso de la tecnologías para ellos ha sido muy bajo, consideran, deberían tener su propia página web, por lo que la señora Gloria Oliva elaboró la página web <http://www.gosarapiqui.com/index.html>, donde los emprendedores tienen un espacio para promocionarse o bien como el señor Juan Carvajal Solís, quien ha aprovechado la página de Facebook en Internet, para hacer publicidad desde la siguiente dirección <http://www.facebook.com/pages/Terralegre-Costa-Rica/221572294569293?sk=wall>.

Gráfico 10
Niveles de impacto de los componentes BID en Acompañamiento
Empresarial en Coopesarapiquí R. L. y emprendimientos



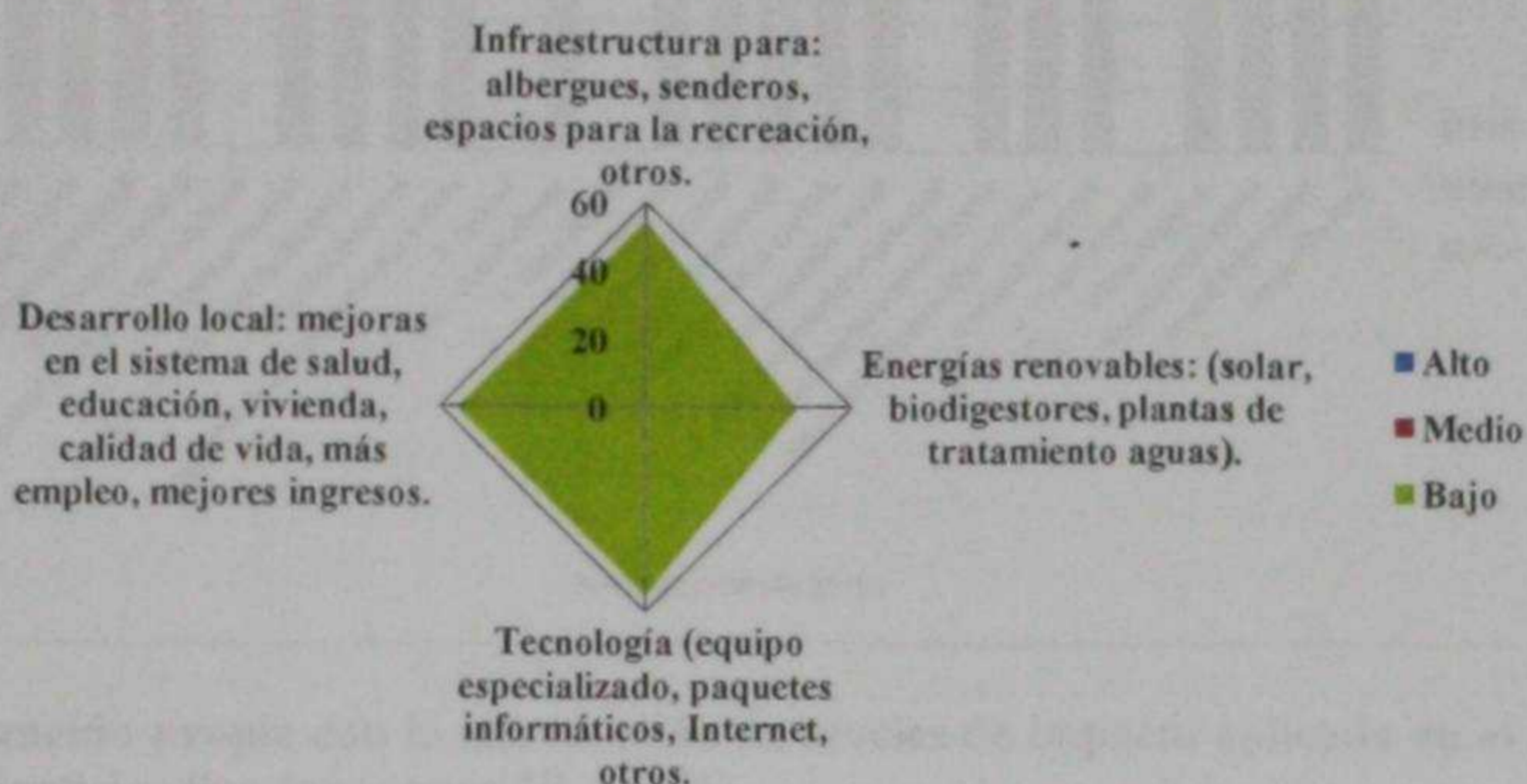
Fuente: Elaboración propia con la información de niveles de impacto aplicada en el primer taller participativo (ver anexo 10, p. 131).

Componente: Financiamiento.

En infraestructura el impacto se considera en un 55% bajo. Como ya se mencionó, las oportunidades hasta el momento han sido muy limitadas, de ahí que la construcción de albergues y posadas debe ser una prioridad, de lo contrario San Miguel seguirá siendo una comunidad de paso y los otros competidores de la zona que sí cuentan con espacios hoteleros, seguirán teniendo una mayor ocupación. Aunado a lo anterior, el impacto económico para la comunidad se verá también muy limitado, así como el objetivo del TRC, el cual es, permitir que el visitante conviva más tiempo con la riqueza cultural local, ya que es ésta la que le da un verdadero sentido al turismo rural, compartiendo las costumbres, tradiciones y formas de vivir del campesino y demás vecinos de la zona. Es importante que la comunidad y la Cooperativa en forma conjunta, planteen una estrategia viable que les permita encontrar financiamiento accesible y fortalecer este aspecto de forma integral para que los beneficie en su conjunto, siendo importante tocar puertas en fundaciones, gobierno local, ONGs, banca de desarrollo, entre otros.

En cuanto al uso de energías amigables con el ambiente, ha tenido un impacto medio a bajo, del 44.4% se interpreta que es algo por mejorar, tanto en la Cooperativa como en los propios emprendimientos y encadenamientos; en éstos últimos es posible que cuenten con mayores posibilidades económicas para ello, pero no se cuenta con más datos para verificarlo, el siguiente gráfico ilustra este componente.

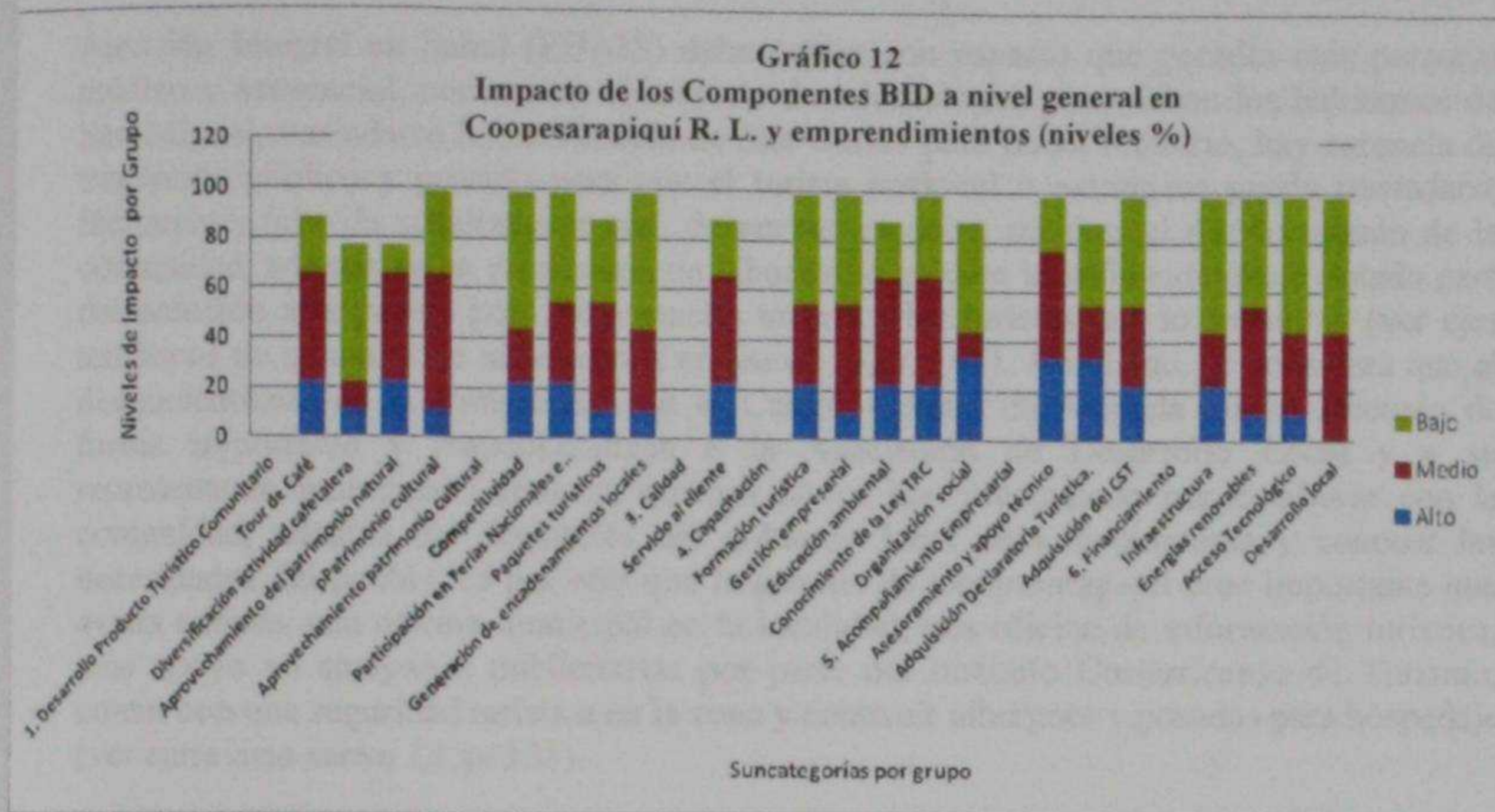
Gráfico 11
Nivel de impacto de los componentes BID en Financiamiento
para desarrollar TRC a nivel local



Fuente: Elaboración propia con la información de niveles de impacto aplicada en el primer taller participativo (ver anexo 10, p. 131).

En general los participantes del primer taller participativo, han considerado que el desarrollo de los componentes BID, han tenido un impacto que va de medio a bajo, donde el acompañamiento empresarial, mejoras en la calidad del servicio y el proceso de capacitaciones son los que muestran un mejor desempeño, no así el resto de los componentes.

El siguiente gráfico ilustra en forma general los niveles de impacto de acuerdo a cada uno de los componentes medidos y de acuerdo a las categorías establecidas:



Fuente: Elaboración propia con la información de niveles de impacto aplicada en el primer taller participativo (ver anexo 10, p. 131).

1.9. El TRC y el Desarrollo Local en la comunidad de San Miguel de Sarapiquí.

Por último, muy importante para este proceso de sistematización, se consideró necesario conocer de los participantes la importancia del TRC para la comunidad, coincidiendo algunos, en que es una actividad que les puede generar importantes ingresos económicos y por ende mejorar la calidad de vida de la zona, sin embargo, los frutos aún no se han visto traducidos de forma concreta, por varias razones, la actividad turística de tipo comunitaria es muy reciente, el terremoto sufrido por la zona de Cinchona el 8 de enero del año 2009, dejó importantes pérdidas de vidas y económicas, generó que muchas personas de las localidades vecinas emigraran, por lo que la actividad apenas empieza a recuperarse. En el caso de San Miguel, la comunidad se vio fuertemente afectada debido al mal estado en que quedaron las vías principales y caminos secundarios, o aquellas que desaparecieron del todo, provocando que los turistas se retiraran de la zona, generando importante desempleo y que las pocas empresas desaparecieran; se requieren nuevas empresas no solo para fortalecer el Turismo, sino a otras actividades económicas que nuevamente empiezan a desarrollarse como la agricultura tradicional, café, lechería, fresas, etc., y que ahora se ven complementadas con la actividad turística que empieza a resurgir.

Los beneficiarios consideran, para poder desarrollar un TRC sustentable en la región y propiamente en San Miguel, se deben solventar otras necesidades estructurales y sociales que la comunidad sufre, como por ejemplo en infraestructura: la red vial después del terremoto mencionado, quedó en muy mal estado tanto en caminos principales como secundarios; es de gran importancia para la comunidad y los emprendimientos, contar con áreas de recreación y esparcimiento como parques, zonas verdes, el Equipo Básico de

Atención Integral en Salud (EBAIS) debe contar con espacio que permita más personal médico y asistencial, contar con el servicio de odontología, pues deben los habitantes de San Miguel, trasladarse hasta Venecia de San Carlos para poder recibirlo, hay carencia de transporte público y privado para que el turista nacional o extranjero pueda trasladarse fácilmente, falta de señalización vial, de aceras, es decir, mejorar el diseño urbano de la comunidad, además no se cuenta con un laboratorio médico lo suficientemente dotado para dar atención a la propia población mucho menos a los turistas que lo requieran (ver ejes temáticos de la matriz de necesidades en anexo 16, p. 144). Asimismo, se considera que el distanciamiento de la comunidad con el Cantón Central de Alajuela los ha afectado de forma importante y responsabilizan a la Asociación de Desarrollo Local y a su representante municipal (sindico), quienes no se han preocupado por colaborar con la comunidad, además del desinterés del gobierno local para involucrarse y conocer las necesidades del pueblo, es por ello que la gerente de Coopesarapiquí cree importante que exista además una oficina municipal en la localidad, una oficina de información turística, más apoyo en campañas publicitarias por parte del Instituto Costarricense de Turismo, contar con una seguridad turística en la zona y construir albergues y posadas para hospedaje (ver entrevista anexo 12, p. 135).

Los participantes del segundo taller, llevado a cabo el 2 de diciembre del 2011, señalan que otros problemas que afectan a la comunidad son la inseguridad ciudadana, las drogas, la pobreza y el alcoholismo, principalmente los jóvenes son los más afectados. En lo que a educación se refiere, la escuela debe ser bien dotada a nivel tecnológico, por lo que requiere de un laboratorio de cómputo para que los y las estudiantes puedan conocer mediante los procesos de enseñanza y aprendizaje, las diferentes herramientas que ofrecen las Tecnologías de la Información y la Comunicación TICs, adecuar la currícula educativa, de acuerdo a las necesidades del capital social que se requiere en las actividades económicas que se desarrollan en la comunidad, como por ejemplo, potenciando el manejo de otras lenguas, principalmente el inglés para la actividad turística, principios sobre contabilidad, el tema de cooperativismo y de germinación de empresas, es por ello que, contar con un Colegio, una universidad cercana, una regional del INA, etc., debe ser una prioridad para el Distrito de San Miguel y comunidades vecinas (ver eje temático de la matriz de necesidades anexo 16, p. 144).

En este aspecto Coopesarapiquí se ha basado en el concepto de Responsabilidad Social Empresarial, ejerciendo una labor importante, apoyando a los hijos de los asociados con becas educativas, haciendo a la comunidad participe de las capacitaciones y el tour "Mi Cafecito" de forma gratuita para que vayan aprendiendo sobre la actividad, proyectos de construcción de aulas, entre otros aspectos (ver entrevista de la Gerente de Coopesarapiquí anexo 12, p. 135).

Para los beneficiarios, es prioritaria la organización social en la comunidad, pero como quedó demostrado anteriormente, el 44.4% considera que la comunidad está fragmentada y debe trabajar fuerte para integrar los diferentes comités vecinales, la empresa privada, los vecinos y la cooperativa, deben unirse más para buscar un bien común, desarrollar la actividad del turismo, así como implementar otras acciones, tales como, la atracción de otro tipo de empresas a la zona que permitan abrir otras fuentes de empleo para aquellos que no están vinculados al turismo.

En esta misma línea, la investigación ha dejado claro algunas limitaciones que enfrenta la comunidad desde el punto de vista de desarrollo local, debido a una falta de capital social poco calificado, principalmente se señala baja capacitación en el manejo de otros idiomas, por lo que la cooperativa ha tenido que recurrir a buscar voluntarios que quieran apoyar en este tipo de capacitaciones, para lo cual, se está impulsando una fundación llamada "Tell Volunteers", para desarrollar el sistema de voluntariado en la comunidad, generar recursos y apoyar a los diferentes grupos involucrados en TRC.

1.10. El TRC y las perspectivas futuras en Coopesarapiquí R. L.

Desde la perspectiva de los beneficiarios ven la actividad a futuro prometedora, pero los problemas estructurales que posee la comunidad de San Miguel ya mencionados, deben ser atacados paralelamente al crecimiento que vaya experimentando el turismo, el rol participativo del gobierno local es prioritario, ya que el turismo ha demostrado ser una actividad económica que le puede generar importantes ingresos a los ciudadanos de San Miguel, como al propio ente municipal mediante los impuestos y que se puede traducir en inversiones para el desarrollo local. Las limitaciones financieras de los lugareños y los esfuerzos que la Cooperativa haga, deben ser apoyados por todos los vecinos de San Miguel, el éxito de la actividad dependerá de la capacidad que tenga la comunidad de organizarse, unirse en un objetivo e interés comunitario, donde valores como la solidaridad, la cooperación y el trabajo conjunto son claves.

La capacitación y un centro educativo bien dotado de personal preparado y tecnología eficiente, son la llave para que los involucrados en el TRC y las futuras generaciones de la comunidad, puedan abastecer a un sector laboral que va en crecimiento, pero estos actualmente requieren lugares de esparcimiento, zonas recreativas y actividades deportivas que los alejen de las drogas y el alcoholismo. El apoyo Institucional de COOPRENA R. L., COOPESARAPIQUÍ, INFOCOOP, INA, CENECOOP., y otras más que se puedan sumar al proceso para preparar un capital social altamente calificado, debe ser constante e ir de la mano con el progreso de la actividad hasta que esta madure lo necesario para que pueda ser sostenible a futuro.

La búsqueda de financiamiento es una prioridad para que la comunidad cuente con posadas y albergues, infraestructura adecuada acorde a las necesidades de un turista nacional y extranjero, pero sin perder de vista la propia identidad local y el concepto de turismo rural comunitario. El papel de COOPESARAPIQUÍ R. L. debe ser de acompañamiento a sus emprendimientos asociados, buscándoles siempre posibilidades crediticias que estén acorde con las posibilidades de endeudamiento de los beneficiarios, o bien, servir de intermediario para que organizaciones no gubernamentales (ONGs) como el PNUD, el BID FOMIN, entre otras, puedan dar apoyo financiero necesario.

1.11. Lecciones aprendidas

De acuerdo a la experiencia en turismo rural comunitario de Coopesarapiquí, se considera importante puntualizar en las siguientes lecciones aprendidas del proceso y que se deben tomar en cuenta tanto para mejorar lo que ya se ha venido haciendo en la

Cooperativa y la comunidad de San Miguel, como para aquellos otros proyectos que se quieran echar andar en otras regiones tanto a nivel nacional como internacional.

- La organización solidaria y cooperativa debe fomentarse como una expresión desde la base social con que cuenta una comunidad, para establecer relaciones entre las personas con un fin determinado. En el caso de San Miguel, la cooperativa, aún cuando ha tenido más apertura hacia la comunidad, debe realizar importantes esfuerzos para conjuntar a los diferentes comités que están dispersos, ya que, de la articulación y comunicación que pueda hacer con ellos, depende la participación de más agentes locales para buscar soluciones conjuntas a las problemáticas del distrito, de lo contrario pueden convertirse en un obstáculo para el futuro del TRC.
- La organización cooperativa como socializador del conocimiento, la retroalimentación de la información mediante capacitaciones y el fortalecimiento de la actividad turística de los asociados y no asociados debe ser una tarea permanente para COOPESARAPIQUÍ Y COOPRENA R. L., en la formación de redes sociales comunitarias y encadenamientos productivos, que fortifique el tejido social. Entre mayor sea la cantidad de grupos organizados ofreciendo diferentes productos turísticos en la Comunidad, el beneficio es para todos los involucrados, ya que abre posibilidades de diversificar los gustos y preferencia de los visitantes, reactivando la economía local, por lo que la Cooperativa debe tomar en cuenta entre sus paquetes turísticos a los emprendimientos que hay a su alrededor y apoyarlos en la promoción por medio de la página web, la cual aún es muy limitada en variedad de ofrecimientos.
- El liderazgo es un factor clave que la cooperativa debe cultivar dentro de los demás emprendedores que están a su alrededor, enseñándole a éstos igualmente a tener un camino definido y hacia dónde se quiere ir, implica aportarles de forma planificada una visión, misión y objetivos claros de lo que se persigue con el TRC en la comunidad y de los posibles beneficios a futuro, es una tarea que debe trabajarse todavía.
- Aún cuando se ha visto la identificación y motivación en algunos vecinos de hacer esfuerzos económicos para incursionar en pequeños emprendimientos como el mariposario, la finca integral modelo la Yunta, o bien, la Finca Terralegre Costa Rica, estos no cuentan todavía con un paquete temático estructurado que los articule con la Cooperativa, lo que significa un vacío de conocimiento y habilidades en gestión empresarial que no les proporcionó las capacitaciones, no obstante, la Cooperativa debe apoyarlos en ello y establecer las coordinaciones institucionales necesarias con COOPRENA, CONACOOOP, INA, entre otros.
- Cuando los proyectos de gestión públicos o privados, no contemplan en toda su dimensión las necesidades del entorno donde se desea intervenir, los logros de los mismos se ven limitados y no trascienden lo que se espera de ellos. En

el caso de la comunidad de San Miguel y poblaciones vecinas, existen varios problemas de tipo estructural como por ejemplo: los problemas de infraestructura vial, el bajo índice de oportunidades educativas, la falta de capacitación de idiomas, la mejora de los servicios de salud, mayores oportunidades de empleo para los y las adolescentes de la localidad, la inexistente infraestructura de albergues, posadas, el aislamiento del distrito y otros, dichos problemas se convierten en un obstáculo para desarrollar un turismo rural comunitario sostenible.

- A lo anterior, hay que añadir, el contexto sociocultural que pesa sobre la región basada en una economía de subsistencia, donde los pobladores han estado la mayor parte de su vida vinculados a la agricultura, además de un desarrollo educativo muy bajo y altos niveles de pobreza, considerándose uno de los distritos del Cantón con menor índice de desarrollo social, igualmente, son factores que no permiten pensar que el turismo rural comunitario de mediano a largo plazo, se pueda convertir en un agente de desarrollo local si estas limitaciones del capital social, no se fortalecen integralmente en gestión empresarial, emprendedurismo, etc.
- Desde la perspectiva de los beneficiarios y de una forma muy focalizada, los componentes del proyecto BID muestran un nivel de impacto medio a lo interno de la Cooperativa principalmente, evidenciando avances como por ejemplo, en desarrollo de producto turístico comunitario, servicio al cliente, capacitación y acompañamiento empresarial, sin embargo, no sucede así en comercialización, pues la Cooperativa aún no está incorporada a la página Web de Simbiosis Tours. En algunos aspectos de la categoría calidad y acompañamiento empresarial (obtención del CST), sigue siendo una tarea pendiente en la Cooperativa.
- Los recursos financieros constituyen uno de los principales obstáculos cuando se requiere desarrollar proyectos autogestionarios, la limitación la experimentan todos los involucrados en la actividad, sin embargo, la Cooperativa está en proceso de levantamiento y es necesario que llegue en algún momento a ser autosuficiente, permitiendo que financieramente pueda apoyar a los asociados que actualmente están con sus emprendimientos como a los que quieran involucrarse en el futuro.

En general, dados los impactos de la naturaleza que ha sufrido la comunidad de San Miguel en el pasado, se observan deseos y ganas de las comunidades por superarse, pero solo a través de una práctica organizacional empresarial y ciudadana bien organizada e inclusiva, es posible transformar el estado actual en que encuentra la zona.

2. Sistematización de la experiencia TRC en COOPEUVITA R.L.

El inicio del proyecto

En el año 2007 comienza a implementarse un conjunto de charlas y talleres en apoyo técnico y de gestión empresarial por parte de COOPRENA R. L., dicha capacitación fue con el fin de fortalecer el emprendimiento desde el punto de vista de infraestructura, desarrollo de producto turístico rural comunitario, mercadeo y comercialización. El personal del hotel Canto de Ballenas se capacitó también para mejorar la calidad en el servicio, elevar la visitación y equilibrar las finanzas, pues debido a la anterior administración, el hotel tenía un negativo importante (ver entrevista a la consultora de COOPRENA en COOPEUVITA anexo 14, p. 138).

Uno de los primeros pasos de importancia, fue que el hotel obtuviera la declaratoria turística y actualmente continúa el proceso para la obtención del Certificado de Sostenibilidad Turística.

2.1. Antecedentes de la Cooperativa

La cooperativa se ubica en Uvita, Bahía Ballena, península de Osa, Puntarenas un kilómetro al oeste del puente de Uvita y fue constituida en junio de 1988, con el concurso de 48 asociados dedicados a la actividad agropecuaria en la comunidad de Uvita y en la actualidad está constituida por 55 integrantes activos de los cuales, 62% son hombres y 38% son mujeres (Informe para COOPRENA R. L., De Rave: 2011). La cooperativa desarrolló una serie de proyectos productivos y ambientales, en atención a las necesidades de los asociados y de la comunidad en general, por lo que sus objetivos son: 1) Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los asociados, a través de la diversificación de la producción. 2) Fomentar la organización de los productores de la zona. 3) Contribuir a la creación de nuevas fuentes de empleo y 4) Promover la participación de la mujer en los procesos organizativos comunales.

Dentro de los programas desarrollados por la cooperativa, en el pasado se contó con un almacén de insumos cuyo fin estaba dirigido a satisfacer las necesidades de la población, obteniendo artículos de consumo familiar así como insumos agrícolas y su objetivo fue ser un regulador de precios en la región, no obstante dada las crisis que ha vivido la Cooperativa se tuvo que cerrar. Además, impulsó un programa de créditos para sus afiliados apoyando las actividades agrícolas y ganaderas de la zona, esto ha posibilitado el apoyo para pequeñas inversiones en el uso de las tecnologías, que les permitiera mejorar los rendimientos en sus unidades de producción agropecuaria.

Otro proyecto importante ha sido el de reforestación y conservación de bosques ofreciendo a los pobladores de la zona, financiamiento para el proceso de reforestación y protección de los bosques de las fincas. En la actualidad se presta asistencia técnica y se canalizan fondos públicos para estimular esta actividad, a través del programa de pago de servicios ambientales (Informe para COOPRENA R. L., De Rave: 2011). Lo anterior, ha permitido sentar las bases para desarrollar en la zona el proyecto de Ecoturismo mediante un conjunto de actividades complementarias desde actividades de montaña, playa,

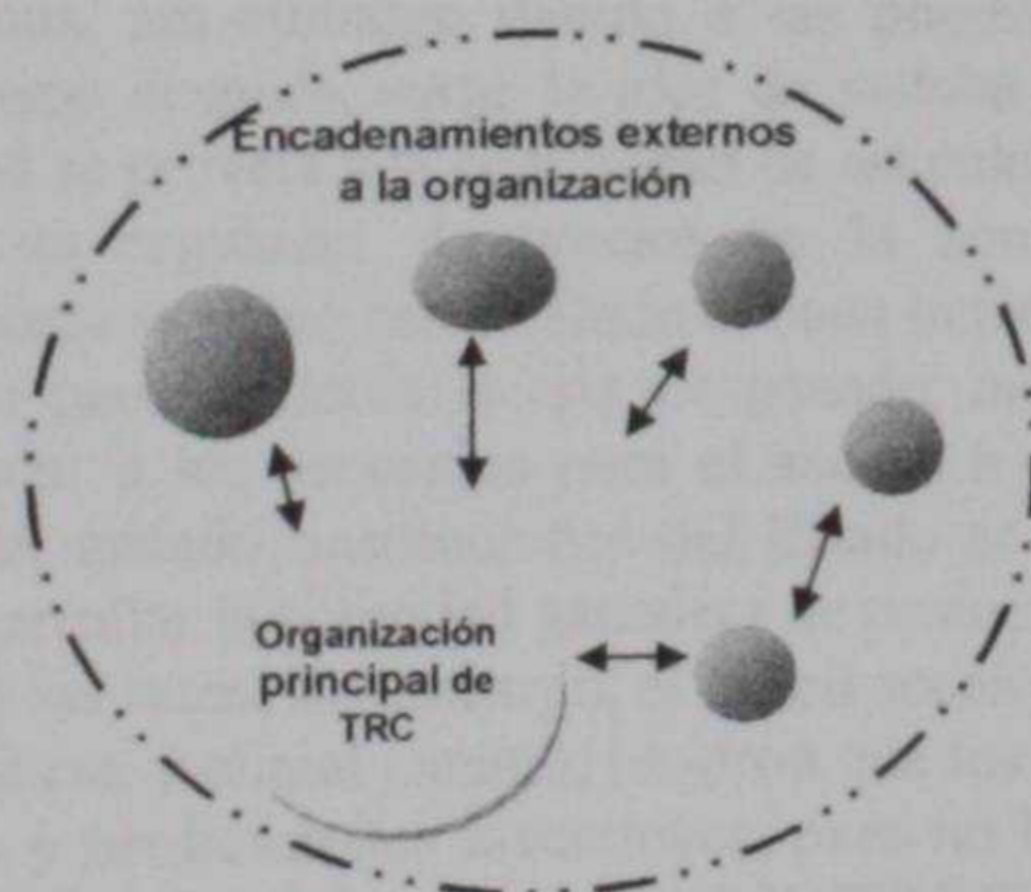
acuáticas, etc., además de contar con una ubicación estratégica, en las cercanías del Parque Nacional Marino Ballena, lo que le otorga una posición privilegiada para ser un importante agente del desarrollo de la economía local y como consecuencia de ello, el mejoramiento de los ingresos familiares de la población.

La visión de la Cooperativa se sustenta en “establecer las bases para el desarrollo de los proyectos turísticos y de servicios a los clientes y asociados, diseñando y gestionando una organización moderna, eficiente, capacitada e involucrada con el desarrollo de la comunidad” y su misión apunta a “ser una empresa cooperativa que desarrolle programas de turismo y proyectos de apoyo a los asociados en sus emprendimientos, con servicios amigables con el medio ambiente, donde nuestros clientes y asociados son nuestra razón de ser, trabajando con los valores cooperativos y la ética en el trabajo”. (<http://www.scribd.com/doc/36526260/COOPEUVITA-R-L>).

2.2. Definición del objeto de estudio

La Cooperativa de Productores Agropecuarios y de Servicios Múltiples de Uvita R.L (Coopeuvita R. L.), se ubica en el Distrito cuarto de Bahía Ballena, del Cantón de Osa, Puntarenas, a 800 mts al oeste del puente de Uvita, las oficinas se ubican en el Hotel, cuenta con una propiedad de 10 hectáreas, es una organización formal democrática de tipo gestonaria, con una estructura jerárquica compuesta de una asamblea de asociados, un comité de educación y bienestar social, un comité de vigilancia y auditoría interna, un consejo de administración, otros comités y la gerencia (ver organigrama en anexo 23, p. 156), el modelo de cogestión cooperativo se ilustra en la siguiente figura.

Figura 13
Modelo de encadenamiento TRC en Coopeuvita R. L.



Fuente: Informe COOPRENA: Salazar, 2012.

En dicha propiedad se ubica el Hotel Canto de Ballenas, creado en el año 2003, de tipo pequeño, el cual se desarrolla como albergue de montaña. Para apoyar el fortalecimiento del hotel se conformó la Alianza Grupo Empresarial Cooperativo de Costa Rica (GECR) adquiriendo ahora el nombre de Consorcio Cooperativo Hotelero Canto de

Ballenas, quienes asumen la finca donde se encuentra el hotel como parte del patrimonio y se encarga de la administración y del proceso de desarrollo. La conformación del Consorcio se distribuye de la siguiente forma: el Grupo Empresarial domina el 30% de las acciones y Coopeuvita el 70% de las acciones (ver entrevista al gerente de Coopeuvita anexo 21, p. 154). En este Consorcio participan COONAPROSAL R.L., COOPETARRAZU R.L., COOPESANTOS R.L., COOPEAGRI R. L., COOPEMEX R. L., ya desaparecida y COOPENAE R. L. No obstante, COOPEUVITA R. L., tiene igual peso en la toma de decisiones a través de reuniones del Consejo y el hotel es administrado por los propios afiliados de la Cooperativa. El actual gerente de la Cooperativa es el señor Rodolfo Cerdas Loría, contador de profesión, nativo de Alajuela y que vive en la zona desde el año 2005. Además es el administrador del Hotel Canto de Ballenas desde que se dio el cambio de administración en el año 2007.

La principal actividad económica de la Cooperativa es el turismo, por lo que el hotel una vez obtenida la declaratoria turística pasó a llamarse Posada de Turismo Rural Canto de Ballenas. Cuenta con un total de 12 habitaciones, las cuales se ubican en bungalows de cuatro habitaciones cada uno, debidamente acondicionadas y de conformidad con la Ley 7600, ofrece comodidad a las personas que tienen necesidades especiales (Informe COOPRENA R. L., De Rave, 2011). Los servicios que ofrece el hotel es recepción, restaurante con capacidad para 40 personas, un menú típico acorde a la gastronomía de la zona, bar, piscina, internet inalámbrico, jardines, parqueo para vehículos, lavandería, sala de masajes, seguridad privada y senderos en bosque primario y secundario.

2.3. Actividad de la Cooperativa antes del TRC.

La cooperativa inicia como un proyecto turístico agrícola con 48 socios, quienes a partir de la necesidad de buscar una alternativa a sus productos agrícolas, deciden fundar la cooperativa. En un principio la idea se centró en la siembra de cacao, dado el auge que tenía el producto en la zona, sin embargo debido a las plagas en el cultivo se debió abandonar la cosecha. Tiempo después, surge la idea de instalar un almacén de insumos agrícolas por medio del cual se proveía a la comunidad de artículos para consumo familiar, igualmente fungió como un regulador de precios en la zona, sin embargo con la competencia y la crisis agrícola se debió cerrar. Dado el buen tamaño de la finca, se optó de forma complementaria a la parte agrícola la cría de ganado, además se tuvo un vivero forestal, con el fin de ayudar a los asociados para el acceso a recursos en sus fincas y plantaciones. En el caso del ganado, instituciones del Estado se hicieron presentes en la zona con el objetivo de desarrollar la actividad ganadera de pastura, por lo que los afiliados se endeudaron para adquirir las reses, sin embargo, el difícil acceso a la zona desde el punto de vista geográfico, la distancia, y el mal camino, hicieron que los cooperativistas quedaran abandonados por el Estado y perdieron sus inversiones, pues no les dieron el seguimiento adecuado (ver entrevista al Gerente y Secretaria de COOPEUVITA anexos 21 y 22, pp. 154 y 155 respectivamente).

Es así como, las fuentes principales de empleo en la zona fueron la pesca, la ganadería y la agricultura de subsistencia, pero con la creación del Parque Nacional Marino Ballena en 1988, administrado por el Ministerio del Ambiente, Energía y Telecomunicaciones (MINAET) y de acuerdo a sus regulaciones ambientales y de

protección de los ecosistemas marinos, los pescadores de la zona pierden la principal fuente de ingresos de la cual dependían una gran mayoría de sus familias. Dadas estas circunstancias, la Cooperativa empieza a buscar otra alternativa de desarrollo local. Con la creación del parque, la zona se convierte en un lugar de paso hacia las playas más cercanas, así como las islas, incluyendo el propio parque marino, por lo tanto, se vio la oportunidad de diversificar la actividad productiva de la cooperativa de lo agropecuario al turismo rural. Mediante una donación de FUNDECOOPERACIÓN, INFOCOOP y el Banco Interamericano de Desarrollo se compra la finca para crear el proyecto turístico Hotel Canto de Ballenas.

Ello implicó todo un proceso de transformación, debido a varios problemas que la comunidad estructuralmente enfrentaba, primero el camino principal de acceso a la zona no reunía las condiciones idóneas, tampoco los secundarios, no se contaba con acceso a tecnología, agua potable; servicios públicos de importancia para la zona fueron la electricidad, que ingresa después de 1995 y posteriormente la telefonía. Estos y otros factores eran un obstáculo para el desarrollo del turismo, pero aún así, se decidió empezar con la aventura. También se tenían otras limitaciones, pues el único producto que se le ofrecía como atracción al turista era la playa, lo que obligó a replantear la estrategia de negocio, ya que era muy limitado como oferta turística. Igualmente, la mano de obra era otra limitante, los pescadores, dada la problemática de la pesca a raíz de las regulaciones del parque, debieron cambiar los trasmallos por tours marinos, para lo cual pintaron sus lanchas y se dedicaron a realizar tours para el avistamiento de las ballenas y delfines, otros empezaron con el acondicionamiento de cabinas pero que no reunían las condiciones idóneas, no contaban con cielo raso, ni abanicos, mucho menos aire acondicionado. Como se puede observar, para la comunidad significó todo un cambio en sus costumbres y formas de vida, así como adquirir nuevas habilidades y destrezas, ya no de siembra, cría de ganado ni de pesca, sino pasar a otra actividad, de servicios turísticos (ver entrevista secretaria Coopeuvita anexo 22, p. 155).

2.4. Descripción de la actividad principal

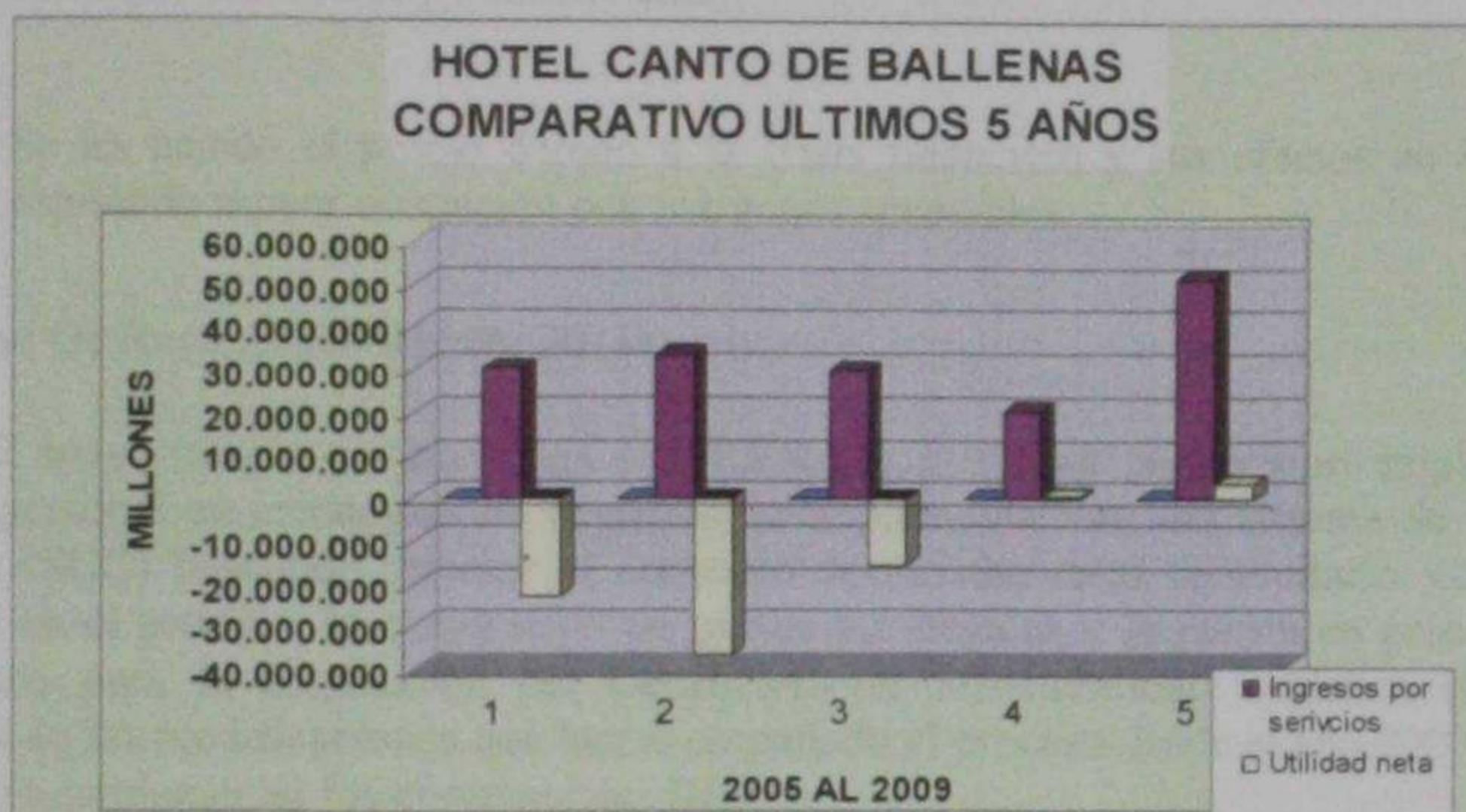
Actualmente la actividad principal de la Cooperativa pasó a ser el turismo rural comunitario, por lo que el tipo de clientes que lo visitan se distribuye de la siguiente forma: Turistas estadounidenses y canadienses 10%, nacionales 40%, europeos principalmente de Francia 60%. Los turistas extranjeros se ubican en edades entre los 50 años o más, mientras que los nacionales acuden familias con niños y parejas (Informe COOPRENA R. L. De Rave: 2011).

Dentro de los servicios que ofrece el hotel están: recepción, servicio de restaurante con una gastronomía típica de la zona, bar, parqueo, senderos en bosque primario y secundario, piscina, entre otros. Su edificación es en maderas de tipo artesanal y teja, con 12 habitaciones ubicadas en bungalows de 4 habitaciones cada una, así como habitaciones cuádruples con cama matrimonial e individual. En el albergue laboran cinco personas, cuatro de los cuales trabajan en todas las áreas, como el restaurante, el bar, la cocina, seguridad privada y labores de limpieza, además del administrador del hotel quien colabora, pero sus funciones están dirigidas a las tareas de reservaciones, contacto con los clientes, organización de los tours, entre otras.

2.5. Resultados en la gestión empresarial en Coopeuvita R. L.

Después del cambio de administración en el 2007, el hotel buscó bajar costos e incrementar la visitación de turistas pasando de un 28% en el 2007 a un 39% en el 2008, ya para el 2009 la ocupación llegó al 56%. La utilidad neta del hotel pasó de -36.522,009 colones en setiembre del 2006 hasta una utilidad positiva de 3.247.470 colones en setiembre del 2009, permitiendo una estabilidad en las finanzas (Informe COOPRENA R. L. De Rave, 2011).

Gráfico 13



Fuente: De Rave, consultora Cooprena R. L. informe 2011.

Dentro de los cambios positivos implementados por parte de la administración están:

- Se ha empezado a trabajar en la recuperación de clientes que habían dejado de operar, como Caminando Costa Rica, Travel Service y Tierra Verde.
- Se ha empezado a buscar nuevas opciones de atracción de turismo nacional, por ejemplo; grupos de pensionados a través de agencias de viajes.
- Se está trabajando en alianzas con empresas internacionales como Sport Green de Canadá, y OCOEE Adventures.
- Se está negociando con instituciones educativas para ofrecer paquetes, como UNA, TEC y la UCR, y con iglesias para recibir grupos para actividades religiosas.

- e. Se está trabajando en la página Web y se envía información sobre el hotel a cooperativas socias y no socias.
- f. Se apoyan las gestiones de la región a través del ICT, para posicionar la zona como destino turístico.
- g. Se busca aumentar los ingresos a través de la venta directa de tours (tours de ballenas, cabalgatas y venta de café).
- h. Se ha bajado el precio debido a la crisis financiera y sus efectos en el turismo, aspirando mayor ocupación con márgenes aceptables.

(Informe De Rave, COOPRENA, 2011)

El apoyo técnico por parte de COOPRENA R. L. y las capacitaciones implementadas por el personal en estrategias de negocios, la implementación del sistema de gestión de calidad (SGC) buscando reforzar el concepto de turismo rural comunitario y mejorar la calidad en el servicio, la elaboración de planes estratégicos y la puesta en práctica de los requisitos para la adquisición del Certificado de Sostenibilidad Turística (CST), son algunas de las modificaciones que han acompañado el proceso desde el año 2007 en que se empezó a implementar los componentes BID.

2.6. Buenas Prácticas empresariales realizadas

Dentro de las buenas prácticas realizadas por la administración del Hotel Canto de Ballenas se señalan las siguientes: el proceso ha implicado la mejora en la atención al cliente, siempre en busca de la calidad en el servicio, dicha calidad, ha implicado una buena publicidad para ellos, consideran los administradores. Además se lleva control de las recomendaciones que hacen los clientes, las cuales se implementan para mejorar el servicio, han hecho un trabajo conjunto con los encadenamientos para involucrarlos en la actividad con los tours de lanchas y cabalgata, se ha buscado la transmisión de información y el conocimiento hacia los socios que tienen emprendimientos, mediante recomendaciones que permitan mejorar el servicio que brindan, se han implementado buenas prácticas de sostenibilidad turística como reciclaje, la huerta orgánica, mejora de los drenajes, rotulación de senderos, entre otros.

2.7. Contexto socio-histórico de Bahía Ballena y el rol de Coopeuvita R. L., en la comunidad antes del proyecto BID.

Es toda una zona geográfica que se extiende desde Dominical o antes, hasta Playa Tortuga y la desembocadura del Río Terraba, esta zona incluye toda la costa del Parque Nacional Marino Ballena. El distrito es muy nuevo, por lo que no se cuenta con datos históricos del porqué de su creación. Los datos que hacen referencia señalan; es el distrito cuarto del Cantón Osa, fue creado en 1991, su población al año 2007 eran 2283 habitantes

bajo el decreto 20588-G, con 160,76 kilómetros² y la cabecera es la Villa de Uvita, donde se ubican los poblados de Bahía Ballena, Cambutal, Dominical, Dominicalito, Escaleras, Piñuela, Playa Hermosa, Quebrada Grande, San Josecito, San Martín y Tortuga Arriba.

El índice de desarrollo social en el 2009 en el distrito era de 45,4% considerado como muy bajo, ubicado en el puesto 342 de 448 distritos ([www.http://mideplan.go.cr/sides/social/ids-informe-final.pdf](http://mideplan.go.cr/sides/social/ids-informe-final.pdf)), con 2324 habitantes, es una de las comunidades que presenta mayores Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI), como por ejemplo carencia de albergue digno 33.66%, 21.45% no tiene acceso a una vida saludable y el 18.7% carece de posibilidades de consumo (Royo, 2009: 31). Además, al igual que el resto de los distritos, ha sufrido una disminución considerable de su población.

2.8. El contexto sociocultural actual

La comunidad ha sufrido cambios importantes desde que en 1997 fuera creado el Parque Nacional Marino Ballena, el cual estuvo administrado por un comité o comisión compuesta por un representante del Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones MINAET y un representante de la Asociación Pro-Parque Ecoturístico (ASOPARQUE). El fin del parque fue la conservación de los ecosistemas marinos de la zona, dado el incremento de los camarones en las costas de Bahía, al mismo tiempo que permitiera el desarrollo local de la comunidad, a partir de la generación de bienes y servicios en el sector turístico, así como reactivar el comercio formal e informal. No obstante, dadas las políticas de conservación del MINAET, por el contrario, se ha generado un descontento por parte de la comunidad, quienes consideran al ente institucional, un obstáculo para el desarrollo económico de la zona, ya que los pescadores de las comunidades vecinas quedaron sin la posibilidad de pescar a las orillas del parque, limitando una de las principales fuentes de ingresos para sus familias, desde entonces, se ha generado un conflicto entre la comunidad y el ente Estatal (Contraloría General de la República, Área de Servicios Agropecuarios y Medio ambiente, 2005).

En el taller participativo realizado en la comunidad de Bahía el día 30 de enero del 2012 (ver plan de trabajo anexo 20, p. 149), los vecinos de la comunidad se ven a sí mismos como un pueblo todavía tranquilo, donde aún se practican los valores sociales enumerados según el siguiente orden de importancia; el esfuerzo, la honestidad, el amor al prójimo, la unión, el compañerismo y la solidaridad en menor medida, la cual consideran debe rescatarse y fortalecerse. Las costumbres de la zona se vinculan con el desarrollo de bailes y comidas típicas como picadillo de papa, sopa de mariscos, sopa de pescado con leche de coco (rescatar), picadillo de palmito y papaya, entre otros, actividades religiosas, entre las cuales, la celebración principal es la Virgen del Carmen (católicos) cuya celebración es el 16 de julio. También señalan los asistentes del taller participativo, que aún se practican como actividades productivas la ganadería y agricultura, pero en menor medida. Dado el desarrollo de la actividad turística, consideran que se ha perdido el interés en la comunidad por la agricultura, lo que ha propiciado una desvinculación de los vecinos con esta actividad.

Para los vecinos de la comunidad, la cultura local es un importante insumo que les puede permitir fortalecer el turismo rural comunitario, pero para ello requieren que se

rescate la memoria cultural de las personas adultas mayores autóctonas, sus creencias y formas de vida anteriores, permitiendo recuperar la identidad local y utilizarla como un producto turístico que los posicione en la región, pues desde que el turismo se convirtió en una actividad atractiva han llegado muchas personas de afuera. Es por ello, que consideran importante el trabajo de los educadores del distrito, para rescatar la identidad local.

Por otro lado, se pueden incorporar y promocionar actividades culturales de la zona como bailes tradicionales, comidas típicas, fiestas patronales, que permitan al turista compartir más con los vecinos de la localidad, tal y como se ha hecho con el Festival de Ballenas que se celebra en el mes de agosto y setiembre por los tour operadores (ver entrevista del presidente de los tour operadores en anexo 30, p. 164).

2.9. Los aportes de los componentes del proyecto BID/ INFOCOOP/COOPRENA

En cuanto a los impactos de los componentes BID, en la aplicación del cuestionario a los participantes del taller y personal del Hotel Canto de Ballenas se estableció lo siguiente:

En el caso del Hotel Canto de Ballenas, desde que se empezó el proceso de fortalecimiento del TRC a lo interno, se han obtenido los siguientes resultados (ver entrevistas al administrador del Hotel y secretaria de la Cooperativa en anexo 21 y 22, pp. 154 y 155 respectivamente), se ha mejorado la calidad en el servicio, se han establecido controles sobre recomendaciones de los clientes, establecimiento de encadenamientos con los tour operadores, grupo de tours de lanchas, tours de cabalgata, restaurantes vecinos, para que brinden servicios a los turistas cuando la ocupación es alta, con los afiliados de la Cooperativa que tienen emprendimientos, se realiza un proceso de transmisión de información, conocimiento y recomendaciones para que mejoren también ellos sus servicios y se tiene el proyecto de venta de lotes para 42 condominios.

Capacitaciones:

El Gerente manifiesta haber sido elegido por la Asamblea para asistir a diferentes capacitaciones brindadas por el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), Consejo Nacional de Cooperativas (CONACOOOP), en administración sobre gestión empresarial y servicio al cliente, en el tema de turismo rural comunitario, en gestión ambiental y otros. El personal del hotel igualmente cuenta con algunas capacitaciones como por ejemplo, manipulación de alimentos por parte de la cocinera, las mucamas han recibido cursos para sus labores, el encargado de mantenimiento ha recibido cursos en salud ocupacional y computación, pero siente que aún hay necesidades que se deben potenciar en el personal e infraestructura del hotel (ver cuestionario aplicado al personal del hotel, ficha identificación anexo 24, p. 157).

Necesidades del Hotel:

Dentro de las necesidades que el hotel requiere se refieren las siguientes: Falta de remodelaciones en los techos y ampliación de los salones, construcción de un salón de conferencias, abanicos y aire acondicionado para algunas habitaciones, techos nuevos para las habitaciones, arreglar la piscina, construir más habitaciones para ampliar la capacidad de hospedaje, contar con agua caliente, equipar las cabinas con mobiliario, la actualización de la página web del hotel, terminar la página web de COOPEUVITA R. L. y falta de una planta de tratamiento de aguas residuales.

En cuanto a las necesidades del recurso humano del hotel se señalan: todo el personal requiere capacitación en el idioma inglés, alemán, francés, brindarles charlas sobre el servicio al cliente, existe una falta de conocimientos en contabilidad por parte de todo el personal (ver entrevista Administrador del Hotel Canto de Ballenas anexo 21, p. 154).

Buenas prácticas de sostenibilidad turística:

En gestión ambiental se reconocen esfuerzos importantes en la parte de reciclaje, contando el hotel con recipientes para clasificación de los diferentes desechos que produce y un pequeño centro de acopio. La rotulación de los senderos, ha sido otro de las formas de contribuir a la educación ambiental hacia el turista de la fauna y vida silvestre de la zona, así como rótulos informativos sobre la aplicación de buenos hábitos de manejo de la basura.

El proceso de adquisición de Certificado de Sostenibilidad Turística es otro instrumento que les ha permitido ir mejorando en la calidad de los servicios, el cumplir con cada uno de los requisitos ha beneficiado la gestión empresarial. El hotel cuenta con varios paneles solares, pero no se han podido poner en funcionamiento por falta de recursos financieros.

Rol de la Cooperativa en la comunidad:

El gerente manifiesta que Coopeuvita R. L., ha sido muy importante para la comunidad de Bahía Ballena, el apoyo se ha centrado en: La escuela de la localidad, brindando talleres en el tema de cooperativismo, se facilitan las instalaciones del hotel para charlas, se apoyan a otras escuelas con donaciones, por ejemplo, se entregan trajes típicos, uniformes deportivos, entre otros y para el asfaltado de la calle principal a Bahía dio un aporte económico importante.

A continuación se expone el impacto de los componentes BID tanto a lo interno como externo de la Cooperativa (ver ficha identificación niveles de impacto proyecto BID anexo18, p. 146).

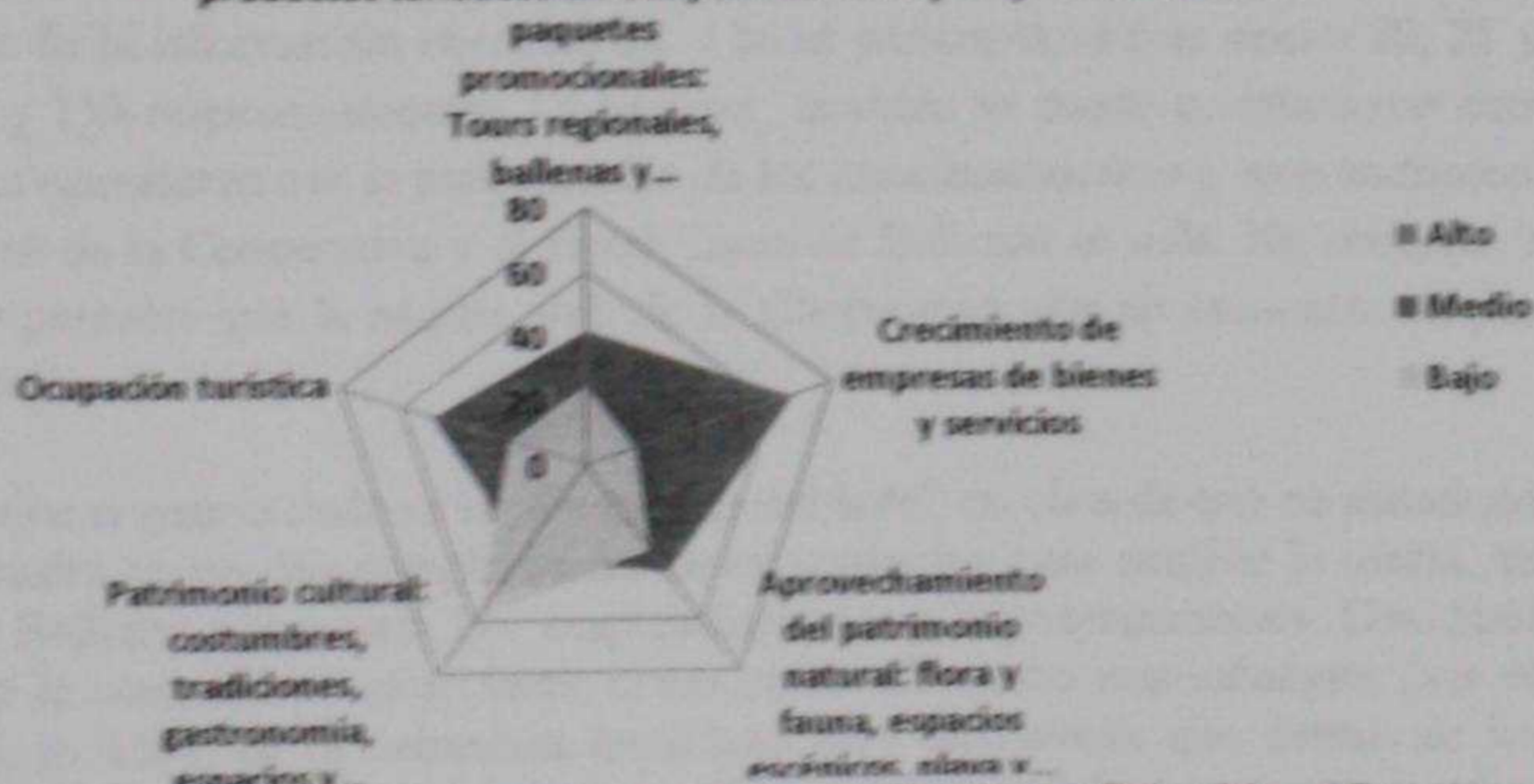
Componente "Desarrollo del producto turístico"

El 49% considera que en la elaboración de paquetes promocionales el impacto ha sido medio, 33% lo considera alto y un significativo 28% lo considera bajo. En la zona, las personas dedicadas a la actividad han podido desarrollar promociones en tours regionales, ballenas y delfines, Snorkell y Cavernas, visitas a cascadas, ríos, pozas, entre otros. Lo anterior, ha permitido que en la comunidad se hayan desarrollado más bienes y servicios en los últimos 5 años como: restaurantes, hoteles, villas, posadas, los tour operadores, el sistema de guías turísticos para tours de ballenas, delfines, etc., así lo considera el 67%.

Referente al aprovechamiento del patrimonio natural, 42% considera que el impacto ha sido medio, pero hay un 33% significativo, el cual cree ha sido bajo. Este criterio se puede apoyar con la entrevista hecha al Gerente del Hotel Canto de Ballenas, quien manifiesta que el TRC, se ha concentrado más en la playa y en menor medida en la comunidad, debido a la zona geográfica y por estar más cercano a la costa. Son pocos los emprendimientos que le han sacado provecho al turismo ecológico y de montaña. En cuanto al aprovechamiento del producto cultural, 58% considera que ha sido bajo, lo que se traduce en una debilidad en la gestión empresarial, para diversificar productos por parte de los emprendimientos para incorporar las costumbres, tradiciones, gastronomía, espacios y monumentos históricos, etc., como productos turísticos. Por último, en ocupación turística, 50% es de la idea que el impacto ha sido medio, implicando que los emprendimientos deben hacer mayores esfuerzos para generar control de información o datos que les permita buscar nuevos segmentos de mercados, permitiendo ampliar la oferta turística a partir de estrategias atractivas, ver siguiente gráfico.

Gráfico 14

Niveles de Impacto de los componentes BID en el Desarrollo de productos turísticos en el Canto de Ballenas R. L. y emprendimientos



Fuente: Elaboración propia con base en los datos ficha identificación niveles de impacto anexo 18, p. 146).

Componente “Comercialización y Publicidad”

El acceso a mercados nacionales e internacionales 58% considera que ha tenido un impacto medio. La participación en ferias nacionales e internacionales, 50% manifiesta ha sido baja. Lo anterior, es consecuente con lo expresado por los entrevistados, cuando manifiestan que el apoyo del Instituto Costarricense de Turismo es casi nulo (ver entrevista anexos 21, 25, 28 y 30, pp.154, 159, 162 y 164 respectivamente).

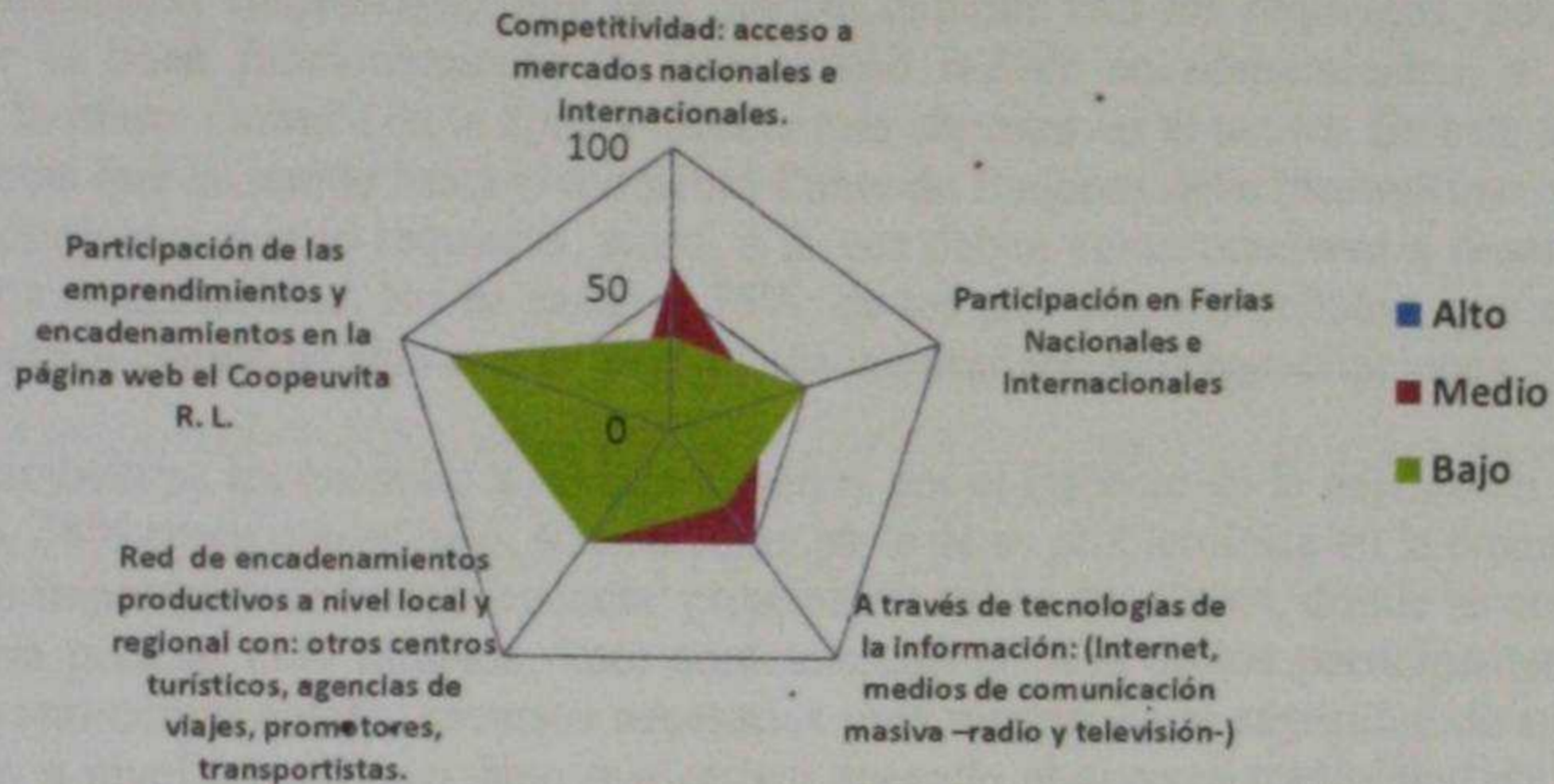
En este punto, deberán realizarse esfuerzos por parte de los emprendimientos, Coopeuvita y el ICT, para que se busquen los espacios necesarios de participación que permitan una mejor promoción publicitaria del TRC para la atracción de turistas, no obstante, la debilidad se presenta en que se le da más espacio al turismo tradicional (masivo) y no a los pequeños empresarios, manifiesta la representante del Consejo de Educación de Coopeuvita y directora de la Asociación Administradora del Acueducto (ASADA), (ver anexo 25, p. 159).

El 50% refiere, que la comercialización y publicidad a través de tecnologías de la información: (Internet, medios de comunicación masiva –radio y televisión-), ha tenido un impacto medio, debe mejorarse, pero la principal limitación en esto es el recurso financiero señala la señora Flory Rojas, secretaria del Consejo Administrativo de COOPEUVITA R. L., los costos de producción son muy caros (ver entrevista en anexo 22, p. 154).

La formación de encadenamientos productivos, 50% considera un impacto medio, pero otro 50% lo ve bajo, esto de alguna manera contrasta con las opiniones dadas en las entrevistas, sobre un cierto divisionismo que se detectó entre los emprendimientos con respecto a la Cooperativa. Así lo manifiestan en sus entrevistas tanto el gerente de Coopeuvita Rodolfo Cerdas, como la señora María Victoria Cambroner y así también se desprende de la información obtenida en el taller participativo (ver anexo 20, 21 y 25, pp. 149, 154 y 159 respectivamente). Lo anterior, también se puede correlacionar con el 83% de quienes consideran que la participación de los encadenamientos y emprendimientos en la página web de la Cooperativa y el Hotel Canto de Ballenas es nula. No obstante, aquí hay que tener presente que la página web de la Cooperativa aún se encuentra en proceso de construcción.

Lo que sí genera duda es la página web del hotel, en vista de que no menciona aliados con los cuales se pueden complementar otros productos para ampliar la oferta, tanto para Canto de Ballenas como para los emprendimientos y encadenamientos. Don Saúl Castro, vecino de la comunidad, quien tiene como emprendimiento una cabalgata (ver entrevista anexo 22, p. 155), en la entrevista consideró muy importante que dentro de los planes promocionales y paquetes turísticos que ofrece el hotel, deben incorporarse a todos los emprendedores asociados como parte de la oferta turística lo cual les permitiría una mayor seguridad de contar con clientes (ver siguiente gráfico).

Gráfico 15
Nivel de Impacto de los componentes BID en Comercialización y Publicidad en Coopeuvita R. L. y emprendimientos



Fuente: Fuente: Elaboración propia con base en los datos ficha identificación niveles de impacto anexo 18, p. 146).

Componente "Calidad del Servicio"

Para la adquisición de la declaratoria turística, 34% señala ha tenido un impacto bajo, 33% dice un impacto medio y otro 33% lo considera alto. Sin embargo, 58% de los participantes, no cuentan con la adquisición del Certificado de Sostenibilidad Turística⁵(CST), el impacto ha sido de medio a bajo. Esto demuestra que aún hay mucho que trabajar para que los diferentes emprendimientos y encadenamientos cumplan con los requisitos que el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) exige para un buen servicio al cliente: el cumplimiento de la ley 7600, documentación al día como patentes, infraestructura adecuada, etc. y a su vez, tales requisitos, les permita tener una participación en las ferias turísticas nacionales e internacionales, que organiza dicho Instituto.

En este tema, la funcionaria Dayana Amador, encargada del departamento de sostenibilidad en COOPRENA R. L. ha señalado que las dificultades al principio implicaban una inversión económica fuerte, aparte, requerían del apoyo técnico y acompañamiento empresarial, el cual fue muy importante en el caso de las Cooperativas

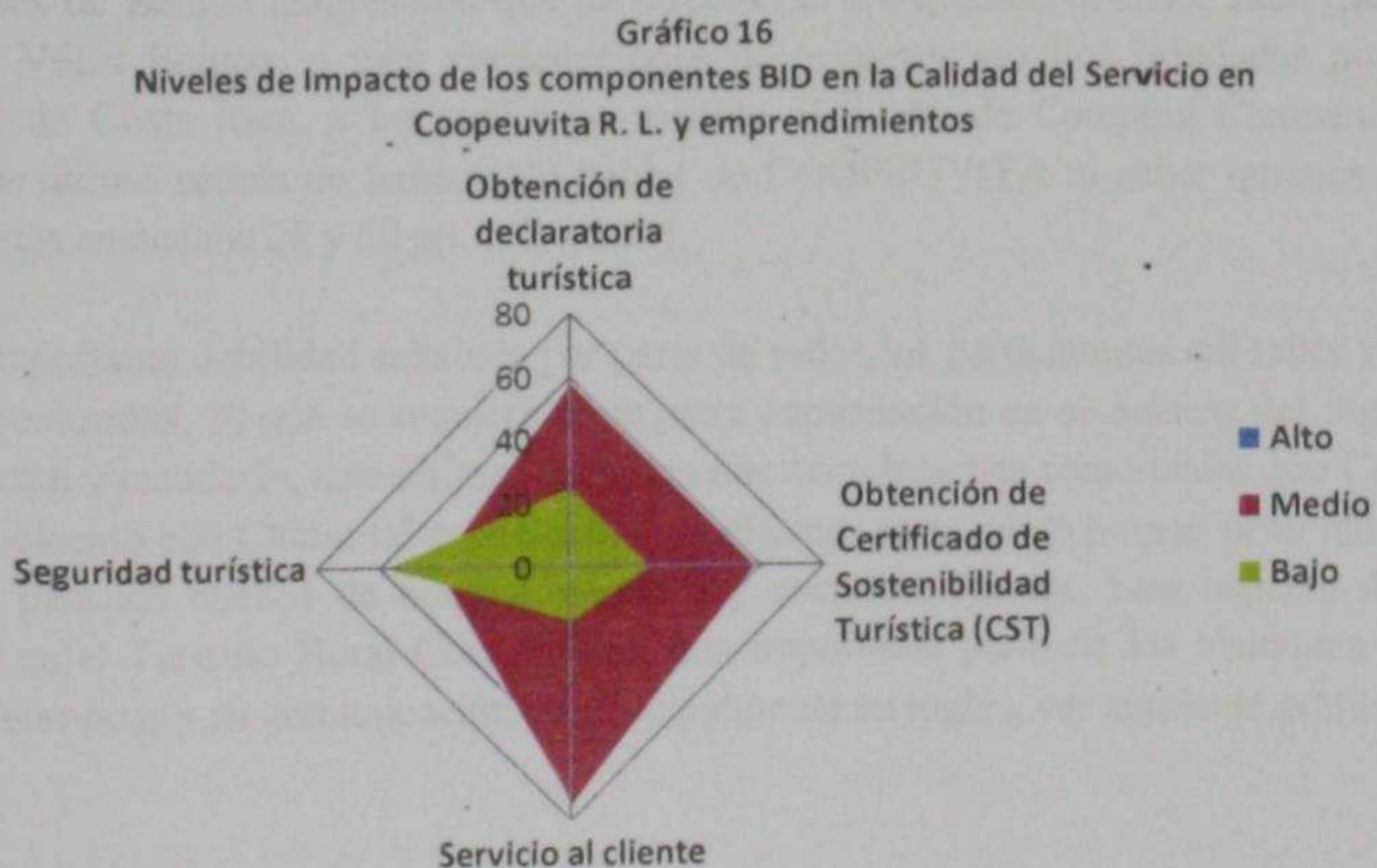
⁵ El ICT define el CST "El propósito fundamental del CST es convertir el concepto de sostenibilidad en algo real, práctico y necesario en el contexto de la competitividad turística del país, con miras a mejorar la forma en que se utilizan los recursos naturales y sociales, incentivar la participación activa de las comunidades locales, y brindar un nuevo soporte para la competitividad del sector empresarial (http://www.visitcostarica.com/ict/paginas/sostenibilidad_ict.asp?tab=0)

que incursionaron en TRC; a esto no escapa el Hotel Canto de Ballenas, quien cuenta con la declaratoria, pero no con el CST, el cual aún lo tiene en proceso. (Ver entrevista a Dayana Amador y Rodolfo Cerdas en anexo 3 y 21, pp. 118 y 154 respectivamente).

Desde esta perspectiva queda claro, que los emprendimientos como pequeños hoteles, villas o posadas en la zona, igualmente requieren de asesoramiento y acompañamiento empresarial, para que puedan cumplir con los requisitos, pues de esto depende el buen funcionamiento de una exitosa red de encadenamientos, a efecto de ampliar la oferta turística en la zona y ofrecer más alternativas al turista. En este aspecto, la experiencia que ha tenido hasta el momento Canto de Ballenas debe transmitirse a aquellos emprendimientos que lo requieran, éstos, a la vez deben comprometerse a desarrollar sus proyectos empresariales. No en vano, el 75% de los participantes señalan, que el impacto de servicio al cliente ha sido medio, pero puede mejorar con más capacitaciones.

También se les consultó a los beneficiarios por el impacto de la calidad en seguridad turística, 58% creen que es bajo, acusan como parte de su problemática en la comunidad, un aumento importante de la delincuencia, principalmente en las playas, donde se considera la vigilancia policial muy limitada. Esto contrasta con el 58% de los participantes, quienes expresan no contar con los recursos necesarios para invertir en la seguridad de sus propios negocios a nivel tecnológico, sino que se han apegado al sistema tradicional de contar en algunos casos con seguridad privada, ver gráfico 16.

Es muy importante que los grupos se organicen y encuentren una solución conjunta a esta limitación con las autoridades de seguridad pública, con el fin de mejorar la calidad del servicio en la seguridad no solo de los turistas, sino de su propio personal.



Fuente: Fuente: Elaboración propia con base en los datos ficha identificación niveles de impacto anexo 18, p. 146).

Componente "Capacitación"

El componente de capacitación presenta un importante proceso, pero también se han detectado algunas limitaciones, que a continuación se detallan:

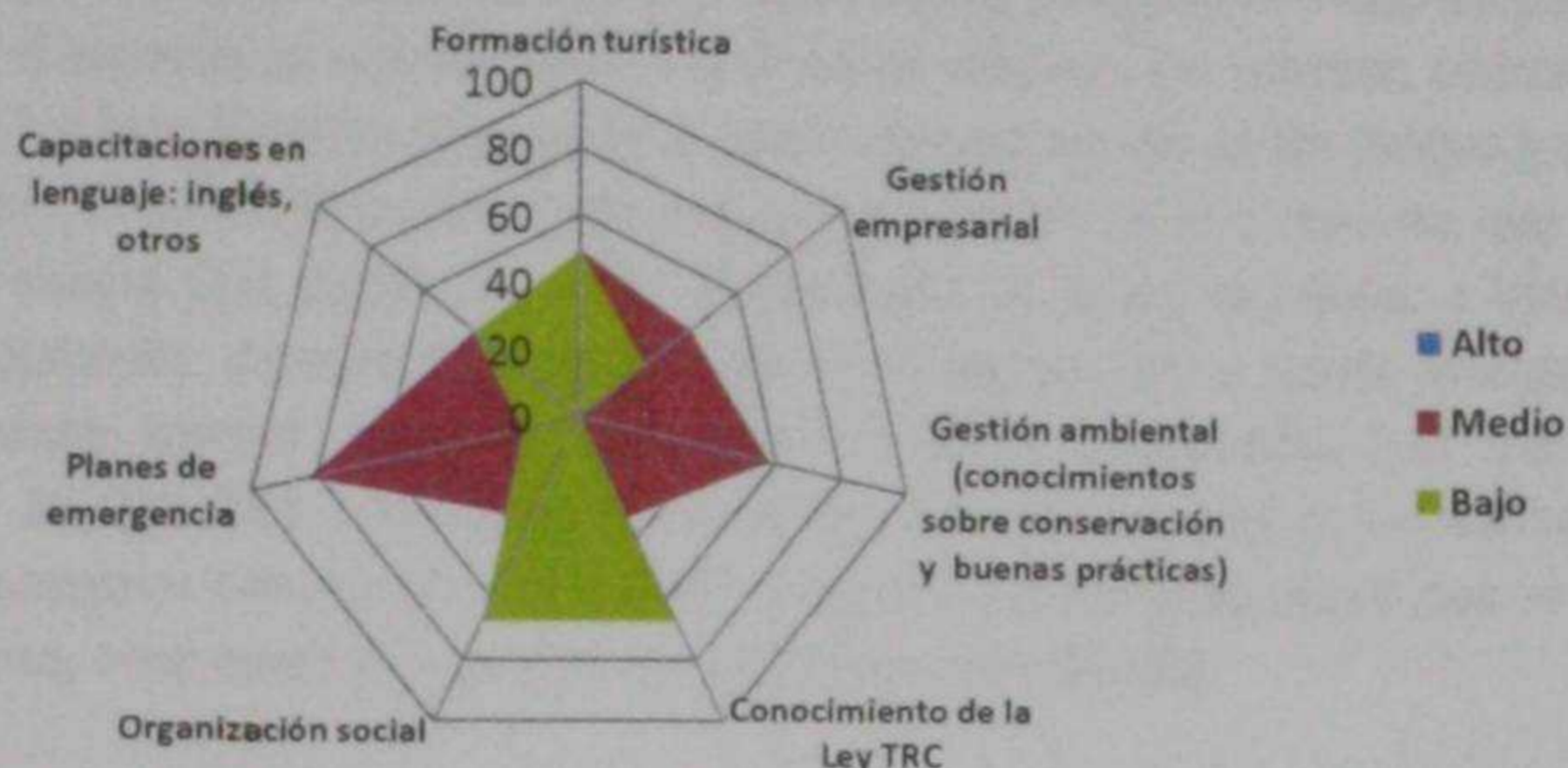
En lo que respecta a la formación turística de todos los participantes en el taller, 50% cree que el impacto ha sido medio, esto nos deja con otro 50% que lo señala como bajo, lo que implica reforzar este apartado, ya que 67% considera que en el conocimiento sobre la Ley TRC, es bajo.

Las capacitaciones en gestión empresarial, gestión ambiental, planes de emergencia, consideran principalmente a lo interno del Hotel Canto de Ballenas tener una buena base. La obtención del CST por ejemplo les ha permitido fijarse objetivos en ese sentido y poco a poco van cumpliéndolos para obtener la certificación, pero además, buscan implementar buenas prácticas ambientales dentro del negocio como reciclaje, uso de abonos orgánicos, manejo de desechos orgánicos, etc. En la gestión empresarial tanto el Gerente, como el personal de apoyo, han sido tomados en cuenta para capacitarse, por ejemplo, con seminarios en la parte de la administración y sobre turismo rural comunitario, la cocinera cuenta con su curso de manejo de alimentos, las encargadas de atender las habitaciones han recibido cursos de mucamas, entre otros por parte del INA y los y las funcionarias de COOPRENA R. L.

En el caso de los encadenamientos, algunos han señalado haber participado en las capacitaciones de gestión empresarial que ha ofrecido el INA, como el señor Juan Carlos Fonseca de Villas Bejuco, o bien capacitaciones de primeros auxilios brindadas por la Universidad de Costa Rica, a las cuales ha asistido el dueño de Camping Chaman, no obstante este último señala no haber oído hablar de COOPEUVITA ni saber quiénes son (ver entrevistas en anexos 28 y 30 pp. 162 y 164).

Una importante debilidad señalada por parte de todos los participantes del taller y las entrevistas realizadas, es que se requiere de urgente capacitación en el manejo del inglés, francés, alemán y mandarín, éste último, dadas las nuevas relaciones comerciales que Costa Rica ha establecido con China; tal capacitación de idiomas sería, tanto para el personal del hotel como para los dueños de emprendimientos y encadenamientos. Este aspecto debe fortalecerse en el Turismo Rural Comunitario, una importante parte de los visitantes son extranjeros europeos y su comunicación es principalmente en inglés, ver siguiente gráfico.

Gráfico 17
Niveles de Impacto de los componentes BID en Capacitación en
Coopesarapiquí y emprendimientos



Fuente: Fuente: Elaboración propia con base en los datos ficha identificación. niveles de impacto anexo 18, p. 146).

Componente "Acompañamiento Empresarial"

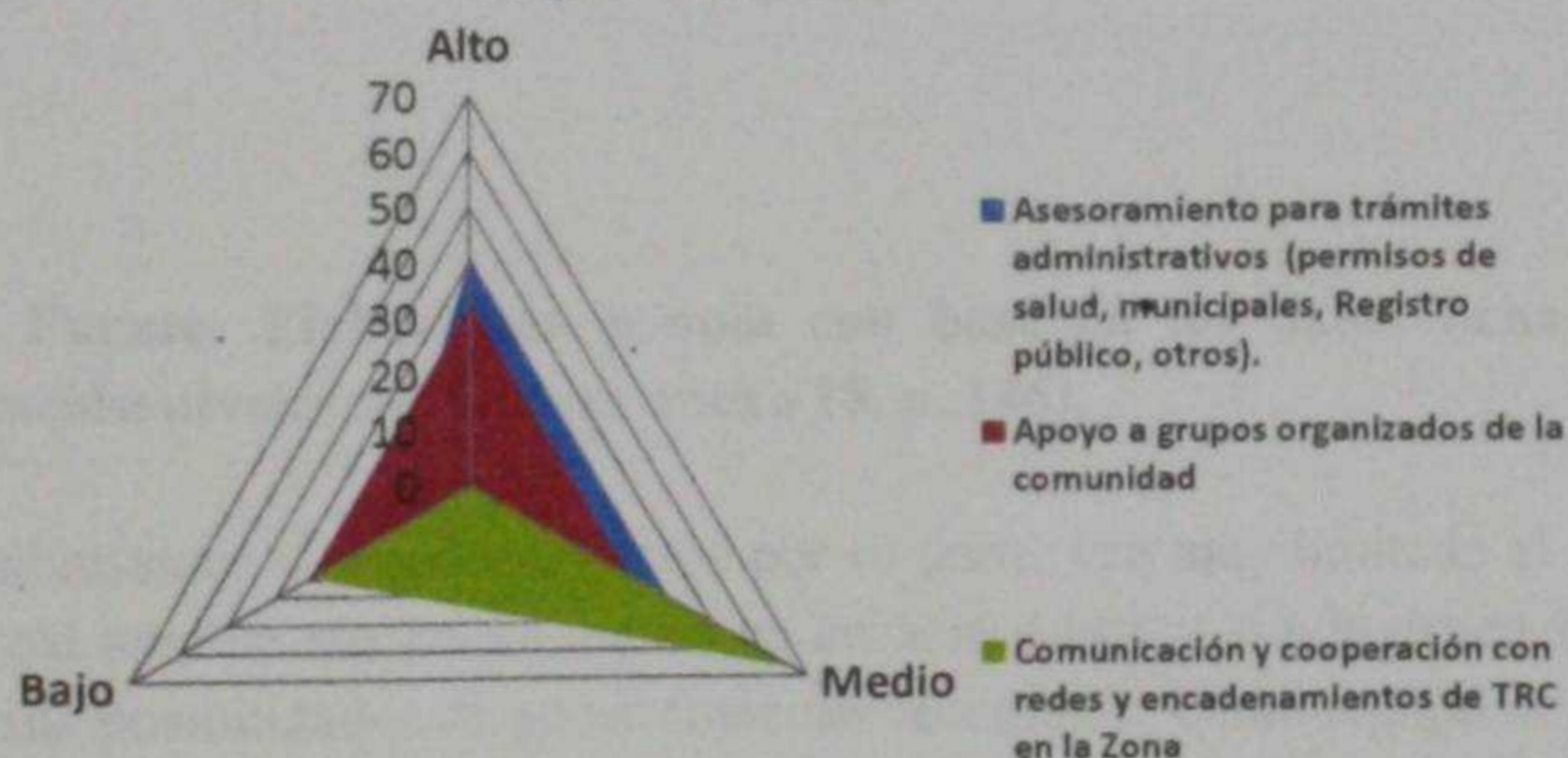
En este sentido, se considera que el proyecto BID ha tenido un importante resultado en Canto de Ballenas, con todo el apoyo y asesoramiento técnico que se les ha brindado por parte de los y las funcionarias del Consorcio Red Ecoturística Nacional, para ponerse al día en aspectos administrativos, trámites municipales, para obtención de patentes, certificaciones, etc., el impacto ha ido de medio a alto.

En cuanto a apoyo a los emprendimientos, encadenamientos y grupos organizados de la comunidad, el impacto se considera de medio a bajo, el Administrador del hotel manifiesta que, prestan las instalaciones para actividades como talleres, charlas, pero con la comunidad es difícil trabajar, principalmente por el limitado nivel académico que hay. La secretaria Flory Rojas apunta también a una comunidad muy fragmentada, cada uno ve por sus propios intereses, a los emprendimientos afiliados, sí se les toma en cuenta y se les transmite información (ver entrevistas en anexos 21 y 22, pp. 154 y 155 respectivamente).

Algunos afiliados a la cooperativa que tienen emprendimientos y dueños de encadenamientos y vecinos de la comunidad, por su parte manifestaron que, ya fuese en el taller participativo o en la entrevista realizada a la dirigente de la ASADA, el apoyo de la cooperativa hacia ellos actualmente ha sido muy bajo, señalan que el gerente actual se ha aislado en su propio proceso y los han dejado de tomar en cuenta (ver taller participativo y entrevista a la directora de la ASADA anexos 20 y 25, pp. 146 y 156 respectivamente). En

este aspecto, es importante señalar que tanto en las manifestaciones hechas en el taller por parte de los participantes, como en las entrevistas realizadas a varias personas, se transmite una disconformidad generalizada hacia una comunidad dividida, poco organizada, donde hay comités que trabajan individualmente y no en forma conjunta, 67% de las personas que se refirieron al aspecto de organización social, así lo afirman. Lo anterior, contrasta con las opiniones de los beneficiarios al considerar que la comunicación de los grupos y redes es de mediana a baja, el señor Marvin Cubero por ejemplo señala en la entrevista, que hasta hace poco se dio cuenta que existía un grupo organizado de guías turísticos, o bien, no sabe quién es Coopeuvita, asimismo, la señora Martiza Gatgens, quien vende artesanías y ropa cerca del parque marino desconoce la existencia de la Cooperativa (ver entrevistas en anexos 27 y 28, pp. 161 y 162 respectivamente). Lo mencionado es un indicador, de la necesidad de mejorar canales de comunicación entre los diferentes grupos que se dedican al TRC en la zona, conjuntarlos y que trabajen de forma coordinada.

Gráfico 18
Niveles de Impacto de los componentes BID en
Acompañamiento Empresarial en Coopeuvita y
emprendimientos



Fuente: Fuente: Elaboración propia con base en los datos ficha identificación niveles de impacto anexo 18, p. 146).

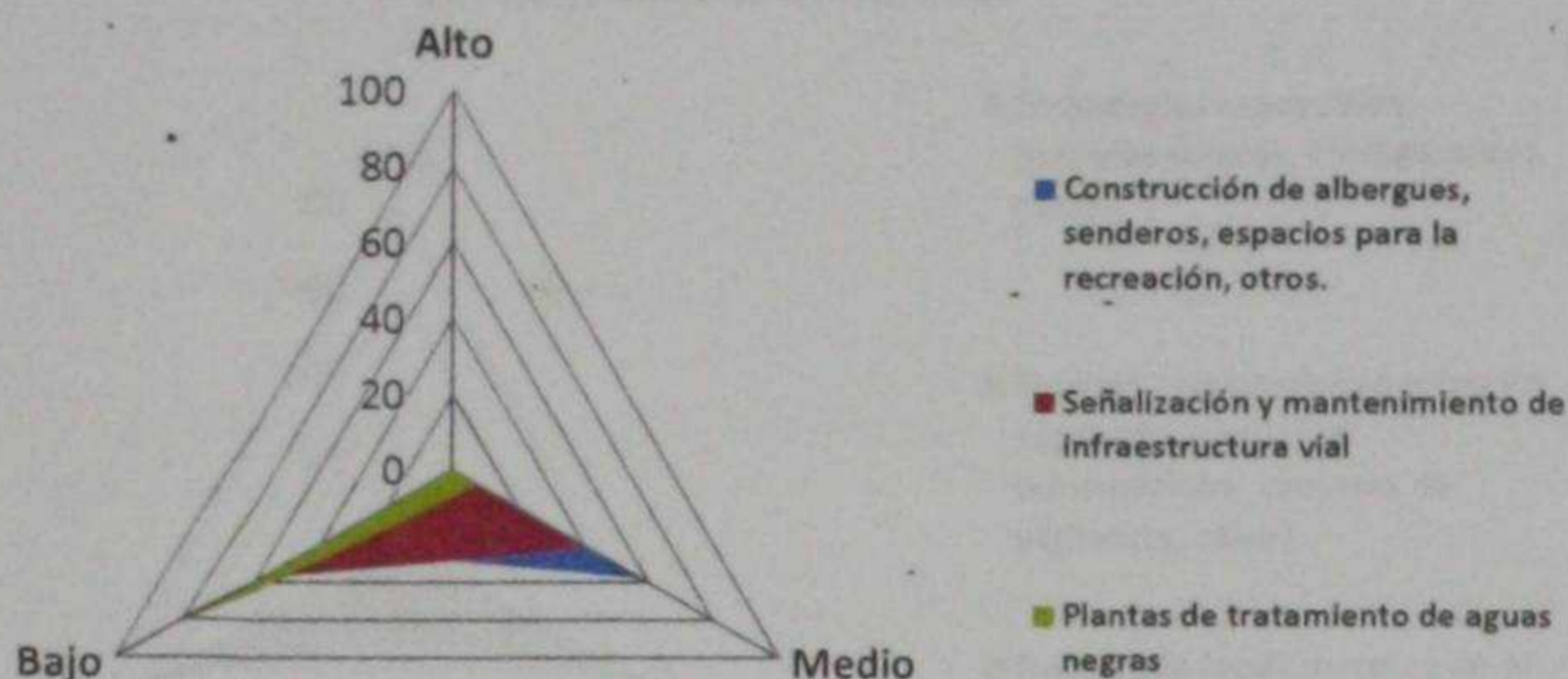
Componente "Infraestructura y Financiamiento"

La valoración de la infraestructura no puede llevarse a cabo de forma desvinculada con el recurso financiero que se dispone, por lo que aquí ambos elementos son correspondientes.

Para los involucrados en el TRC en la zona, 58% y un 42% consideran que el impacto ha ido de medio a bajo respectivamente. La construcción de albergues, posadas, zonas

verdes, no muestra un importante avance. Por ejemplo en el Hotel Canto Ballenas, consideran importante ampliar su infraestructura, al punto que se ha propuesto la venta de 42 lotes de la Finca para poder autofinanciarse, según señaló la señorita Flory Rojas (ver entrevista anexo 22, p. 155), en el siguiente gráfico se muestra el impacto en infraestructura.

Gráfico 19
Niveles de impacto de los componentes BID en Infraestructura



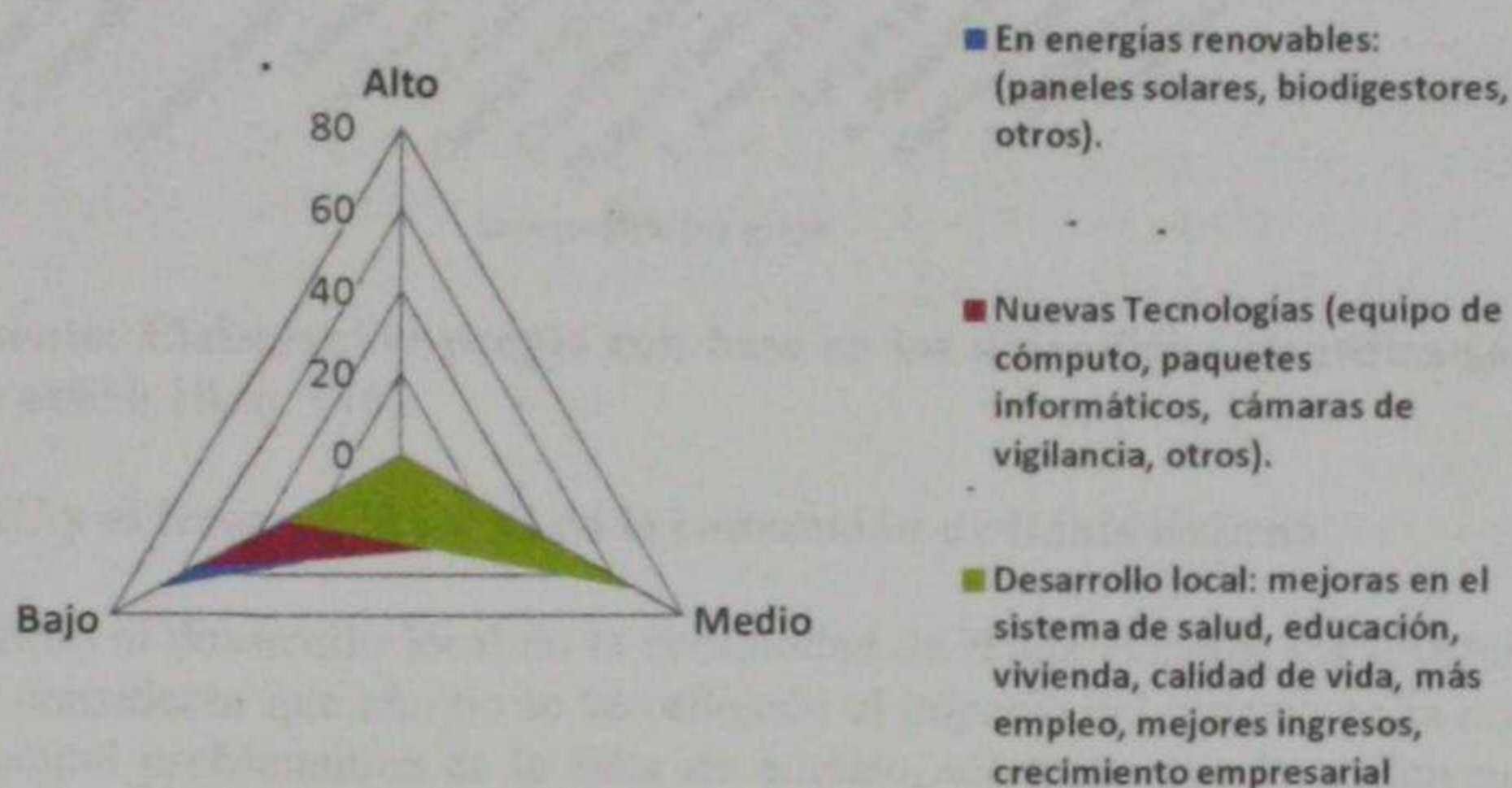
Fuente: Fuente: Elaboración propia con base en los datos ficha identificación niveles de impacto anexo 18, p. 146).

Los emprendimientos y encadenamientos por su parte, ven muy limitado el acceso al financiamiento y así ampliar sus posibilidades en infraestructura y si a logística se refiere, 67% ve difíciles sus posibilidades de poder financiar tecnología, como equipo de cómputo para oficina, software, o bien, cuando se les consulta por implementar equipos con tecnología renovable, como paneles solares, etc. Por ejemplo; el Hotel Canto de Ballenas cuenta con algunos paneles solares, pero no los ha podido poner en funcionamiento por falta de financiamiento. Lo más preocupante de todo, es que al consultarles por el manejo de plantas de tratamiento de aguas y desechos, el 92% indicó no contar con ella, el sistema es mediante tanque séptico y drenaje.

Al consultarles por la infraestructura vial, en cuanto a señalización y mantenimiento de calles principales y caminos secundarios, 58% coincide que el impacto ha sido bajo, responsabilidad que le achacan al Gobierno Local, principalmente por el mal estado de los caminos secundarios que van hacia la escuela, el Centro de Salud local, los hoteles, villas, posadas y de acceso al parque marino.

Por último, lo anterior contrasta con la opinión que se tiene en cuanto a Desarrollo Local, 67% lo considera medio y 33% bajo, ha habido un crecimiento en cuanto a bienes y servicios, pero con respecto a la calidad de vida, ingresos económicos, creen que aún no se puede hablar de un impacto significativo, principalmente porque se sigue considerando el turismo como una actividad estacionaria, en el siguiente gráfico se ilustra el nivel de impacto.

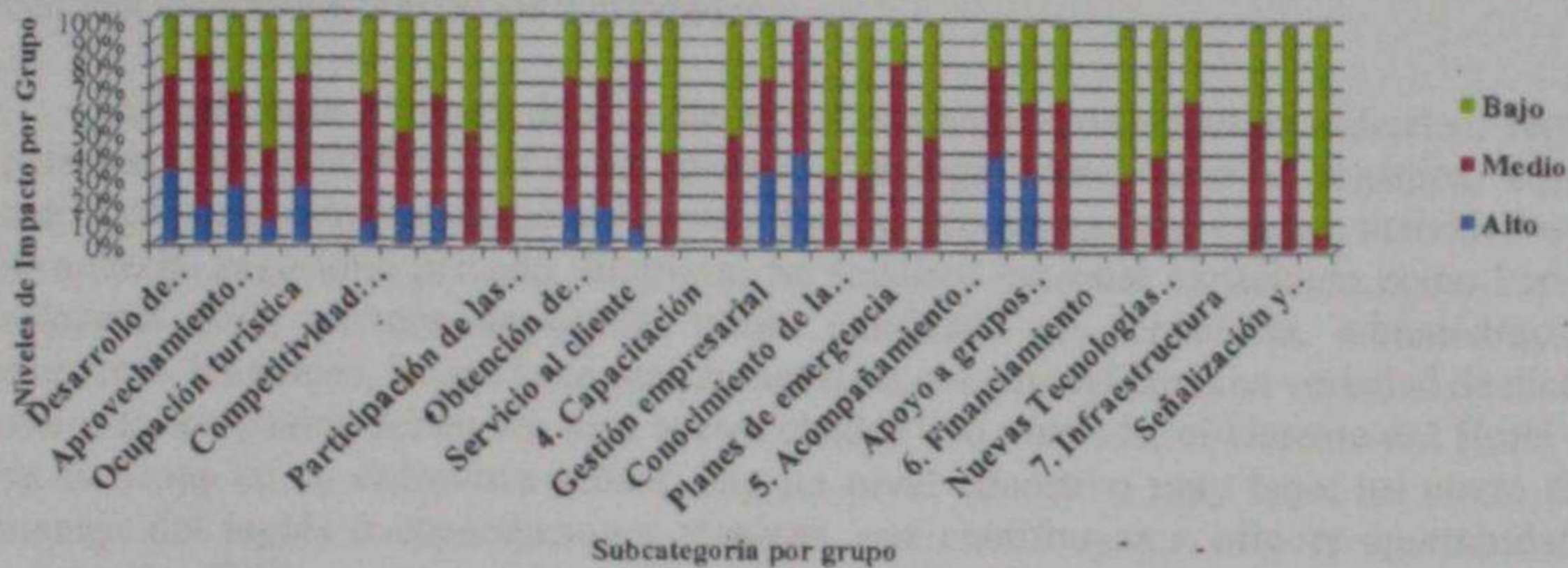
Gráfico 20
Niveles de impacto de los componentes BID
en Financiamiento a nivel local



Fuente: Elaboración propia con base en el cuestionario (ver ficha niveles de impacto en anexo 18, p. 146).

En general, los participantes del primer taller participativo y en las entrevistas aplicadas, han considerado que el desarrollo de los componentes BID, han tenido un impacto que va de medio a bajo, donde el acompañamiento empresarial, mejoras en la calidad en el servicio y el proceso de capacitaciones son los que muestran un mejor desempeño, no así a nivel de los otros componentes, los cuales deberán mejorarse a futuro. A continuación, se ilustran los niveles de impacto en el siguiente gráfico, todos los componentes en su conjunto.

Gráfico 21
Impacto de los Componentes BID a nivel general en Coopeuvita y emprendimientos



Fuente: Fuente: Elaboración propia con base en los datos ficha identificación niveles de impacto anexo 18, p. 146).

2.10. El TRC y el Desarrollo Local en la comunidad de Bahía Ballena

En cuanto al desarrollo local en la comunidad de Bahía Ballena, los involucrados en la actividad consideran que aún no se ve reflejado el impacto del turismo en la comunidad, pues la principal problemática es la falta de empleo, situación que le atribuyen a varias razones:

Hay ausencia del gobierno local (municipalidad) que apoye en aspectos tan importantes como infraestructura vial, las calles secundarias aún necesitan de asfaltado, que es parte del buen servicio que se le debe ofrecer al turista. Los vecinos consideran que el papel de la municipalidad en los últimos años, se ha concentrado más en apoyar los grandes proyectos inmobiliarios y hoteleros. Otras instituciones como el ICT, como ente rector del turismo, no se ha involucrado para apoyar a los emprendimientos de la zona a nivel comercial, tampoco han sido tomados en cuenta para ferias turísticas.

En todas las entrevistas aplicadas a vecinos de la comunidad, han coincidido que el Parque Marino Ballena es estratégico para el desarrollo del turismo, pues se pensó que con su creación, le atraería beneficios a toda la comunidad como oportunidades de empleo, sin embargo, el Ministerio del Ambiente, Energía y Telecomunicaciones (MINAET) quien tiene a su cargo la administración actual, debido a sus políticas ambientales, consideran se convirtió en un obstáculo; quitándole a muchas familias la principal fuente de ingresos mediante la pesca artesanal, ya no lo pueden hacer en las cercanías. Además, el parque está descuidado y mal administrado, incluso perdió la nominación de bandera azul ecológica que tuvo cuando ASOPARQUE estaba a cargo. Ahora, todas las ganancias se quedan para el MINAET y la comunidad se queda con la basura según indicaron algunos, lo que ha ocasionado que muchos turistas se dirijan hacia otros lugares, afectando a los pobladores cercanos que tienen un comercio informal.

En cuanto a actividades productivas, los vecinos consideran que la única es el turismo, lo que ha llevado a una desvinculación de las personas con la agricultura y la ganadería, han disminuido o dejado de hacerse, lo que genera preocupación al no contar con una diversificación de las actividades.

Actualmente algunos dueños de emprendimientos turísticos manifiestan, requieren personas que cultiven hortalizas, plátano, lechuga hidropónica u orgánica, extraigan mariscos para restaurantes, se conformen figuras asociativas que ejerzan actividades como lavandería, seguridad privada, limpieza. Se requiere personal capacitado como bartender, saloneras (os), además de capital social calificado en contaduría, administración de empresas, lenguajes, lo que hace pensar que en la comunidad hay una variedad de nichos de mercado los cuales deben ser bien aprovechados. No obstante, el Gerente del Hotel Canto de Ballenas en su entrevista señala, hay un nivel educativo muy bajo, así como falta el manejo del inglés o capacitaciones técnicas, que contribuyan a ofrecer oportunidades de ocupación. Tales circunstancias ponen en perspectiva, la urgencia de llevar a cabo procesos de formación y capacitación masiva comunitaria para preparar a la comunidad de mediano a largo plazo con capital social calificado.

A pesar de que la comunidad cuenta con varios comités como Asociación de Desarrollo, la Asociación de Guías de Bahía Ballena (ASOGUIBA), la Asociación Administradora del Acueducto (ASADA), la Asociación Ecológica, El Comité Cívico Distrital (recién conformado), el Patronato Escolar, entre otros, que se lograron identificar, consideran que la principal debilidad es que no trabajan conjuntamente, hay falta de comunicación y están fragmentados, es decir, cada quien trabaja por su lado, lo que deriva en falta de liderazgo para la toma de decisiones por un fin común. Todas estas limitaciones se juntan a otras problemáticas que se identificaron, como la delincuencia, la cual últimamente está afectando al turista, acusándose la falta de presencia policial, además del alcoholismo en la juventud local, debido a la carencia de lugares para diversión sana.

Desde el punto de vista de gestión en sostenibilidad turística, la directora de la ASADA, señala que el acueducto se ha preocupado por desarrollar un centro de acopio de reciclaje, no obstante, la comunidad aún no tiene conciencia sobre el manejo de los desechos sólidos, lo cual debe trabajarse en forma conjunta por todas las fuerzas vivas, para generar campañas públicas dirigidas a la educación ambiental.

A la Cooperativa se le reconoció en un inicio, su papel de gestor de desarrollo en la comunidad, pero al darse el cambio de actividad al turismo, consideran los participantes del taller, que no ha logrado proyectar o canalizar a la comunidad la importancia, motivación e identificación con el turismo rural comunitario. Consideran algunos asociados a COOPEUVITA, que ha habido poca apertura por parte del Gerente de la Cooperativa como del Hotel Canto de Ballenas, se han cerrado mucho en su negocio, hay poco acercamiento, consideran que no a todos se les ha tomado en cuenta para las capacitaciones, de COOPRENA, CENECOOP e INA, lo que puede considerarse una falta de comunicación entre Cooperativa y comunidad.

2.11. El TRC y las perspectivas futuras en Coopeuvita R. L.

Todos los informantes consultados, consideran que el TRC es muy importante, ya que permite oportunidades de empleo, lleva beneficios económicos a los hogares, además es una actividad que desde el punto de vista ecológico y bien planificado, aporta beneficios al patrimonio natural y cultural, pues rescata costumbres y tradiciones en la zona, mejorando la calidad de vida y puede llegar a convertirse en un agente de desarrollo local. Sin embargo, si la comunidad no se organiza y genera sinergia entre los diferentes comités, la Cooperativa y la empresa privada, es muy difícil pensar en un turismo sostenible, en donde seguirá beneficiando a muy pocos.

Involucrar al gobierno local para que apoye la actividad es importante, la unión de los grupos organizados y la participación ciudadana es vital en una comunidad, una débil organización social es la que genera un obstáculo no solo para potenciar la actividad turística, sino también a otras que deben ir creciendo paralelamente al turismo como nichos de mercado no atendidos. El no contar con una mano de obra calificada y tecnificada, con una diversificación productiva en la zona, no permite el desarrollo de emprendedurismo, ni se da un desarrollo de empleo en la colectividad.

Tampoco hay que olvidar que los diferentes problemas estructurales que padece la comunidad de Bahía, en cuanto a alcoholismo, infraestructura vial, delincuencia, ya mencionados, se convierten en un obstáculo no solo para la comunidad, sino también para la visitación de turistas, lo cual pone en riesgo la actividad no permitiendo un desarrollo mayor.

2.12. Lecciones aprendidas

Después de llevada a cabo la sistematización de la experiencia en COOPEUVITA R. L., emprendimientos y comunidad, se puede observar que el proceso del TRC no se diferencia en mucho entre una cooperativa y otra, en el caso de Uvita., su proceso en turismo rural comunitario deja las siguientes enseñanzas:

- La desorganización comunitaria es una debilidad en la comunidad de Bahía Ballena, a pesar de que se identificaron diferentes comités, estos están dispersos, cada uno trabaja por su lado, lo que indica una comunidad desarticulada. También habla de una baja red de relaciones sociales y por ende de poca participación ciudadana.
- Tales circunstancias evidencian igualmente la falta de liderazgo entre los diferentes grupos organizados y de la misma Cooperativa en su relación con éstos, lo que se convierte en otra importante debilidad para establecer mejores formas asociativas entre los diferentes actores existentes y que depara en una baja organización solidaria para el desarrollo del turismo rural comunitario, siendo importante que COOPEUVITA retome ese rol como lo hizo en el pasado, pero ahora para la nueva actividad productiva turística, respondiendo a los principios, misión, visión y valores cooperativos que la sustentan.

- La conformación de relaciones empresariales con encadenamientos y emprendimientos de la Cooperativa, el compartir conocimientos, retroalimentación de información y procesos de capacitación, deben mejorarse, lo cual contrasta con el panorama individualista con que se trabaja en la comunidad. Esto debe cambiarse ya que solo fortaleciendo las redes empresariales, es posible contar con una variedad de alternativas y posibilidades de productos para ofrecerle al turista, lo cual beneficia a toda la red.
- La comunicación debe ser un factor central en las relaciones dentro de las organizaciones y deben tender a la horizontalidad tanto dentro como fuera de ella. COOPEUVITA debe valorar las formas y medios de comunicación más adecuados, constantes, con respecto a los asociados, más cuando se trata de una organización de carácter indivisible donde la toma de decisiones descansa en todos los que la conforman y su participación dentro de ella. La gerencia debe mejorar las formas y canales de comunicación con todos sus afiliados, escuchar sus necesidades, motivarlos y tomarlos más en cuenta en los diferentes procesos que ésta realice ahora y en el futuro.
- La cooperativa debe tener claro tanto sus problemas, debilidades y limitaciones, pero igualmente las de su comunidad y buscar soluciones conjuntas para solucionarlas. El efecto de ellas incide de forma directa o indirectamente para el buen desarrollo del TRC. El Parque Nacional Marino Ballena es transcendental para la actividad en la comunidad, debe buscarse una estrategia bien planificada de acercamiento entre el MINAET y las necesidades de la colectividad que permita un beneficio recíproco entre las partes. Desde el anterior punto de vista, el Estado y sus instituciones no pueden convertirse en un obstáculo para el desarrollo local de la zona, ni ésta puede convertirse en un problema para la gestión en su entorno natural.
- La capacitación en temas de gestión ambiental, basada en buenas prácticas, puede ser una estrategia educativa y política que puede ayudar a encontrar puntos convergentes entre las partes, pero para ello, deben involucrarse todos los actores, desde luego superando el obstáculo organizativo existente y la rigidez del MINAET.
- La poca participación ciudadana en Bahía Ballena es un reflejo de la cultura asistencialista que generó el Estado desde la década de los 70s, estos remanentes aún están presentes en los vecinos, construyó un estilo de vida basado en una economía de subsistencia, la cual se sustentó en la agricultura, la ganadería y la pesca. Si bien es cierto, el turismo se perfila como una actividad productiva importante, debe pensarse en reactivar otras formas de trabajo que satisfagan las necesidades y desarrollo de habilidades de los pobladores que habitan en la zona, como por ejemplo en agricultura orgánica, métodos hidropónicos, prácticas sostenibles de reciclaje, conservación del ambiente, artesanía, bienes y servicios, y otros, procurando una diversificación de oportunidades laborales.

- El turismo es una actividad productiva diferente, requiere una formación en gestión empresarial, los apoyos técnicos y la transmisión de conocimientos, no obstante, en ocasiones éstas se quedan en el simple instruccionalismo y no impactan integralmente el colectivo. La comunidad de Bahía requiere entre otras cosas, de una alfabetización masiva en organización comunitaria y gestión empresarial, partiendo de una necesidad común entre ellos que les permita gestionar sus propios proyectos desde la base social.
- Por lo tanto, la construcción masiva de capacidades organizacionales ciudadanas y empresariales en Bahía Ballena, es prioritario para que el turismo rural comunitario cuente con capital social calificado, permita la generación de mayor empleo, mejore la calidad de vida de los y las ciudadanas, y permita la movilidad social ascendente.
- Por último, es importante enfatizar, la experiencia en COOPEUVITA, el asistencialismo Estatal o la intromisión de entes privados siguen focalizando los proyectos bajo el discurso de conceptos desgastados como “capacitación” y “participativo”, pero que al final se vuelven excluyentes y poco integrales a nivel de la comunidad. No se puede suprimir la autonomía del sujeto para definir sus necesidades y soluciones, evitando que estas sean orientadas desde afuera. El proyecto BID pudo tener un mayor impacto si se hubiera involucrado en el proceso, desde la base social a toda la comunidad, pues sus problemas estructurales afectan en su generalidad la actividad turística.

3. Entrega de resultados y presentación de propuestas para fortalecer el TRC en las Cooperativas

El proceso de sistematización de las experiencias culminó mediante los talleres de entrega de resultados realizados el día 17 de marzo 2012 a las 9:30 hrs., en las instalaciones de Coopesarapiquí R. L. y el 13 de abril 2012 a las 10:30 hrs., en Coopeuvita R. L., en el cual participaron representantes de las Cooperativas, personas de los emprendimientos, encadenamientos y vecinos de las comunidades (Ver listas de asistencia en anexos 38 y 39, p. 173 y 174).

El objetivo de ambos talleres estuvo dirigido a realizar la devolución de los resultados del proceso investigativo sobre la experiencia en turismo rural comunitario de ambas Cooperativas puntualizándose en las limitaciones, los aspectos por mejorar en las cooperativas y comunidades, además de presentar un borrador de la propuesta que se derivó de las necesidades expresadas por los participantes en los anteriores talleres llevados a cabo para fortalecer el TRC de forma integral.

Algunas limitaciones por fortalecer en ambas Cooperativas son:

- a) Una mejor articulación entre las organizaciones y comités, manifestado por la forma individualizada de cómo operan.

- b) Motivar la participación ciudadana y su limitación para la integración de organizaciones sociales y asociativas.
- c) Fomentar las fuentes de empleo y su importancia en el impacto socioeconómico en las comunidades.
- d) Promover la diversificación de actividades productivas complementarias al desarrollo del TRC y sus consecuencias a nivel local.
- e) La necesidad de establecer un concepto turístico integral para un posicionamiento de la actividad a nivel regional, nacional e internacional.
- f) La mano de obra poco calificada como una preocupación a potenciar.
- g) Capacitar en el manejo del idioma inglés como segunda lengua y su necesidad por la actividad turística con extranjeros.
- h) Apoyar la creación de hospedaje para el caso de la comunidad de San Miguel principalmente.

Procesos a desarrollar como respuesta a lo anterior se debe fomentar:

- a) La organización comunitaria y la articulación entre grupos.
- b) La participación ciudadana en las organizaciones sociales y asociativas.
- c) La gestión empresarial comunitaria como parte de la construcción de capacidades ciudadanas y empresariales.
- d) Emprendedurismo como una forma de generar auto empleo
- e) La diversificación productiva para ampliar la variedad de productos complementarios en forma paralela al desarrollo turístico en la zona.

Posteriormente se expusieron los postulados y el borrador de la propuesta a cada Cooperativa a través de un marco lógico, al final se escucharon observaciones al respecto, en el caso de los participantes del taller en Coopesarapiquí señalaron como parte de sus preocupaciones: a) Una de las estrategias a tomar en cuenta por parte de los emprendimientos es tener claro que el turismo es una actividad de mercado y que por tanto debe tenerse un claro conocimiento sobre gestión empresarial y de los segmentos de mercado tanto a nivel nacional como internacional y b) Los emprendimientos deben buscar nichos de mercado que estén dentro de un mismo rango de acceso y de interés de los productos ofrecidos, entre ellos mutuales, personas de tercera edad, grupos educativos, etc., de lo cual se tomó nota. Los participantes del taller en Coopeuvita señalan lo siguiente: a) Las dificultades organizativas y la poca participación que sigue habiendo en la comunidad, b) La participación de los asociados en los diferentes comités organizativos debe generar un beneficio a los que participan en ellos, c. La importancia de conocer otras experiencias para

poder homologar las buenas prácticas de gestión que se llevan a cabo y d). Crear proyectos conjuntos entre las Cooperativas para potenciar la actividad.

Los anteriores elementos señalados por los participantes de los talleres evidencian tres dimensiones en las cuales se debe trabajar para fortalecer el TRC a nivel Cooperativo:

1. A lo interno de las Cooperativas en la participación de sus Asociados.
2. En la relación Cooperativa/Comunidad como un espacio a los externo que debe ser trabajado en la formación y capacitación, y.
3. Compartir experiencias entre Cooperativas que permita homologar las prácticas exitosas hasta ahora existentes.

Postulados de la propuesta:

A partir de todo lo anteriormente expuesto, los postulados de la propuesta se sustentaron en Fortalecer los tres niveles:

- a) La participación ciudadana como base para establecer las formas asociativas
- b) Las formas asociativas como una alternativa productiva y de generación de autoempleo.
- c) Tender hacia el desarrollo de una economía social y solidaria local.
- d) Desarrollo de un proceso de capacitación masiva a nivel local y regional en gestión empresarial y asociativismo para crear una cultura empresarial en las comunidades.
- e) Promover la compartición de experiencias entre Cooperativas que permita homologar las prácticas exitosas hasta ahora existentes.

Por último, como cierre de la actividad y buscando una respuesta a la necesidad de ubicar a los participantes dentro de un concepto turístico más articulado para posicionar la zona a nivel regional, se presentó un "video spot" en cada Cooperativa, con fotografías de los emprendimientos que existen tanto en Sam Miguel de Sarapiquí como en Bahía Ballena, de acuerdo a las particularidades prácticas que cada uno desarrolla.

Dichos videos sugieren a nivel general aquellos aspectos de los que puede componerse un Turismo Rural Comunitario Sostenible desde una perspectiva que integra lo ambiental, lo sociocultural y lo socioproductivo para un desarrollo local sustentable.

Conceptualización del video:

- a) Articulación entre Cooperativas y emprendimientos
- b) Buenas prácticas ambientales: reciclaje, artesanías y procesos de fincas integrales, etc.
- c) Rescate de la flora y fauna silvestre de la región: (lo ecológico y conservación).
- d) Identidad cultural como: arte ecológico, comidas típicas, el tour Mi Cafecito, tradiciones, costumbres.
- e) Actividades productivas mejoradas: desarrollo de fincas integrales.

El presente estudio se fundamenta en el análisis de los datos obtenidos en el curso de la investigación, los cuales se han sometido a un procesamiento estadístico para determinar la significancia de los resultados obtenidos en el presente estudio.

Los datos de los cuestionarios se organizaron en tablas de contingencia y se sometieron a un análisis de chi-cuadrado para determinar la significancia de los resultados obtenidos en el presente estudio.

En este punto se debe mencionar que el procesamiento de los datos se realizó con el uso de un programa de cómputo estadístico, el cual permitió obtener los resultados de los cuestionarios.

CAPITULO V

ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS RESULTADOS

El presente capítulo tiene como objetivo principal presentar los resultados de los cuestionarios, los cuales se han sometido a un análisis estadístico para determinar la significancia de los resultados obtenidos en el presente estudio.

Los resultados de los cuestionarios se organizaron en tablas de contingencia y se sometieron a un análisis de chi-cuadrado para determinar la significancia de los resultados obtenidos en el presente estudio. Los resultados de los cuestionarios se organizaron en tablas de contingencia y se sometieron a un análisis de chi-cuadrado para determinar la significancia de los resultados obtenidos en el presente estudio.

En el punto 5.1, los resultados de los cuestionarios se organizaron en tablas de contingencia y se sometieron a un análisis de chi-cuadrado para determinar la significancia de los resultados obtenidos en el presente estudio.

Los resultados de los cuestionarios se organizaron en tablas de contingencia y se sometieron a un análisis de chi-cuadrado para determinar la significancia de los resultados obtenidos en el presente estudio.

1. Análisis comparativo de las sistematizaciones

Este apartado está orientado al análisis comparativo de ambas sistematizaciones, permitiendo un enfoque más integral del objeto de estudio. Dicho análisis busca establecer un contraste entre ambas Cooperativas en cuanto a **debilidades, necesidades, logros, fortalezas y buenas prácticas** que permita situar el desarrollo de la actividad en conjunto y su impacto tanto a lo interno como externo de las Cooperativas (ver matriz comparativa anexo 31, p. 165).

En el caso de las debilidades, es importante señalar que la principal de ellas es la forma individualizada en cómo trabajan los grupos organizados tanto en Bahía Ballena como en San Miguel y su distanciamiento con ambas cooperativas, esto evidencia una total desarticulación y ausencia de liderazgo entre los diferentes actores involucrados. Al no haber una organización solidaria y sólo se prioricen los intereses de unos cuantos grupos, es muy difícil pensar en un beneficio comunitario de la actividad turística.

En este punto se debe diferenciar que Coopesarapiquí se ha mostrado un poco más abierta al tomar en cuenta a la comunidad y algunos afiliados en capacitaciones y talleres, pero no queda claro que haya podido diseminar la idea del TRC en toda su dimensión. Si se trata de Coopeuvita se ha centrado más en su propio negocio, para levantar el Hotel Canto de Ballenas, se ha aislado totalmente de las necesidades de la comunidad y de los intereses de algunos asociados, alimentando un sentimiento de distanciamiento. Lo anterior refleja problemas de comunicación, poca participación ciudadana y por ende, sectores de la comunidad muy fragmentados.

Comunidad y emprendimientos han manifestado una falta de apoyo institucional principalmente del gobierno local hacia el turismo rural comunitario. En el caso de Coopesarapiquí se ha señalado el distanciamiento que hay entre el Distrito de San Miguel y el Cantón Central de Alajuela, lo que ha derivado en poco interés por parte de la Municipalidad hacia la zona. Lo cierto del caso es que, la distancia no debe ser una limitante, para que las comunidades exijan a los gobiernos locales su responsabilidad con el desarrollo de las actividades productivas en éstas y el compromiso ciudadano que deben asumir los vecinos de San Miguel para organizarse en pro de su propio futuro. En el caso de Coopeuvita, se le achaca al ente municipal su interés más por el turismo masivo de "sol y playa" y el crecimiento inmobiliario de grandes hoteles.

En cuanto al ICT, los participantes de ambas comunidades, es decir, Sarapiquí y Uvita señalan que está ausente de la actividad en las zonas y su mayor apoyo se dirige principalmente al turismo tradicional. Las políticas institucionales son importantes para apoyar las actividades productivas y si están presentes para beneficio del turismo rural comunitario son bienvenidas, si por el contrario ejercen injerencia y control político sobre la actividad, es mejor buscar soluciones grupales a lo interno de las comunidades y prescindir de ellas.

Es importante recalcar una diferencia entre ambas experiencias, en San Miguel de Sarapiquí al no contar con hospedaje para los turistas, se convierte en un lugar sólo de paso, esta circunstancia es una desventaja, como consecuencia, los turistas no permanecen por

mucho tiempo en el sitio, no dando posibilidad a que los emprendedores puedan obtener beneficio alguno, tampoco que los lugareños puedan compartir sus costumbres, tradiciones, estilo de vida rural y anécdotas por más tiempo con los visitantes, por el momento el beneficio económico solo ha sido para la Cooperativa.

El caso de Coopeuvita, cuenta con el Hotel Canto de Ballenas, además de estar mejor posicionado como destino turístico al tener una ubicación estratégica en la costa, cerca del Parque Nacional Marino Ballena, las playas con la atracción de tours de ballenas y delfines, mostrando una mayor diversidad de productos turísticos, sin embargo, hay un menor involucramiento de la comunidad con la actividad, los emprendimientos principales están en manos de personas que no son nativos de la zona, sino que han llegado de afuera.

Ambas zonas requieren de apoyo en mercadeo y publicidad, un mejor aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, principalmente sacarle ventaja a las redes sociales como una herramienta para promocionarse, esto podría ayudar con la percepción que se tiene de un bajo mercadeo.

Dentro de las necesidades encontradas a nivel de las comunidades de San Miguel y Bahía Ballena, se encuentran las siguientes similitudes: bajo índice de desarrollo social, delincuencia, pocas fuentes de empleo, alcoholismo, pocas actividades productivas, niveles educativos bajos, población compuesta principalmente de mano de obra no calificada, limitaciones de manejo en otros idiomas principalmente inglés, una infraestructura vial deficiente, donde la mayoría de las familias tradicionalmente se dedicaron a la agricultura de subsistencia, la ganadería y el café.

El proyecto BID podría haber tenido mayor impacto en las zonas donde se ejecutó, si dentro de las estrategias y políticas de desarrollo del proyecto, se hubieran contemplado las debilidades estructurales de las comunidades, las carencias de los propios pobladores, sus limitaciones en las capacidades organizativas y competitivas, los bajos niveles de capital social disponible y educativo tanto en San Miguel de Sarapiquí como de Bahía Ballena, los cuales se convierten en un obstáculo para el desarrollo del TRC y para su sostenibilidad a futuro. Además, los problemas estructurales ya mencionados, no generan un ambiente propicio para que el turismo rural comunitario a futuro cuente con los recursos necesarios para la autogestión de la actividad, no permiten establecer formas de cooperación entre comunidad y pequeños empresarios y tarde o temprano, los problemas de la comunidad llegan a incidir en todo el tejido social en su conjunto.

Cuando los proyectos fragmentan las realidades sociales y no toman en cuenta de forma sistémica el entorno que está alrededor de las cooperativas, el proyecto tiende a la exclusión de las necesidades y los intereses de las comunidades, limitando márgenes de acción y minimizando posibilidades de socializar más la actividad productiva.

La problemática principal que se debe atacar tanto en San Miguel como en Bahía Ballena y pensando en el fortalecimiento del turismo rural comunitario, es la generación de capacidades organizacionales, es decir, organizar y alfabetizar empresarialmente a amplios sectores populares, como complemento a los ya existentes. Esto implica un proceso metodológico de capacitación masiva que responda a las necesidades de las Cooperativas,

pero también de las comunidades, para la germinación de pequeños microempresarios que puedan ocupar aquellos pequeños nichos de mercado no atendidos y que son un complemento para potenciar bienes y servicios que la actividad requiere.

Por otro lado, es rescatable el esfuerzo que han hecho las cooperativas y algunos vecinos que están involucrados en el TRC, por la aplicación de buenas prácticas de gestión ambiental, como el reciclaje, la elaboración de artesanías a partir de los desechos sólidos, el uso de biodigestores, la elaboración de abonos orgánicos, la creación de fincas integrales, el rescate y conservación de la flora y fauna silvestre, pero las prácticas son aisladas, se requiere un proceso más integral, donde las comunidades tomen más conciencia sobre los beneficios que estos hábitos de vida aportan al bienestar humano y no solo por el fin mercantilista que se puede obtener de ello.

La mayor fortaleza que se pudo encontrar en ambas experiencias, es los deseos y ganas de trabajar que tienen, pero el individualismo diluye los esfuerzos, algo en lo que deberán trabajar ambas Cooperativas para integrar más a los comités y grupos organizados de las comunidades a la actividad turística. La claridad en la misión, visión y valores que logren transmitir a los pobladores, verdaderos conocedores de su realidad y entorno, es clave para potenciar el turismo rural comunitario.

En general, el desarrollo local que se espera a partir del turismo rural comunitario sostenible, es un sueño en el horizonte, el cual es alcanzable siempre y cuando la orientación de la actividad lleve hacia una red social de relaciones humanas basadas en la organización solidaria y cooperativa, de lo contrario en el futuro seguirá teniendo su talón de Aquiles "la desorganización".

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El presente documento tiene como finalidad proporcionar información sobre el proceso de elaboración de la propuesta de ley, así como los aspectos técnicos y jurídicos que deben tenerse en cuenta al momento de formularla.

En primer lugar, es importante destacar que la propuesta de ley debe estar fundamentada en los principios de igualdad, justicia y equidad, así como en los intereses generales de la comunidad. Asimismo, debe ser clara, precisa y concisa, evitando ambigüedades y redundancias.

Además, es necesario que la propuesta de ley sea viable y factible, es decir, que pueda ser aplicada en la práctica y que genere beneficios reales para la sociedad. Por último, es importante que la propuesta de ley sea coherente con el resto del ordenamiento jurídico y con los principios de la Constitución.

CAPITULO VII

DISEÑO DE LA PROPUESTA

En este capítulo se describen los aspectos técnicos y jurídicos que deben tenerse en cuenta al momento de diseñar la propuesta de ley. En primer lugar, es importante que la propuesta de ley sea clara y precisa, evitando ambigüedades y redundancias. Asimismo, debe ser concisa y directa, evitando innecesarias complejidades.

Además, es necesario que la propuesta de ley sea viable y factible, es decir, que pueda ser aplicada en la práctica y que genere beneficios reales para la sociedad. Por último, es importante que la propuesta de ley sea coherente con el resto del ordenamiento jurídico y con los principios de la Constitución.

En resumen, el diseño de la propuesta de ley debe ser un proceso cuidadoso y riguroso, que tenga en cuenta todos los aspectos técnicos y jurídicos que pueden afectar su viabilidad y efectividad. Solo así se podrá garantizar que la propuesta de ley sea una herramienta eficaz para la mejora de la sociedad.

1. Conclusiones

Este apartado presenta de forma puntual, las ideas concluyentes referentes al proceso investigativo e integral de las sistematizaciones de ambas Cooperativas y de la perspectiva que se tiene en su conjunto sobre el desarrollo del Turismo Rural Comunitario de forma sostenible en las Cooperativas y comunidades analizadas:

- La asociatividad cooperativista remite a la articulación entre Cooperativa y comunidad, base del modelo de cogestión, los principios en que se fundamenta deben prolongarse y extenderse en la nueva actividad productiva que empiezan a desempeñar COOPESARAPIQUÍ Y COOPEUVITA R. L., por lo que deben encontrar la estrategia adecuada para diseminar la idea del TRC en sus comunidades, permitiendo una organización solidaria hacia intereses comunes.
- El liderazgo es un rol que deben asumir las Cooperativas dedicadas a esta actividad, la misión, visión y valores deben marcar la ruta hacia donde quieren dirigirse todos los involucrados en el TRC, las Cooperativas deben retomar dicho rol y sabérselo transmitir a sus asociados como al resto de la comunidad donde están insertos.
- Dado lo anterior, la conformación de encadenamientos fortalecerá las redes sociales, el individualismo sólo puede generar más fragmentación y por ende debilitar la actividad. Las cooperativas deben valorar las necesidades y problemáticas estructurales de sus comunidades, buscar soluciones conjuntas con los diferentes comités existentes y trabajar en una sola dirección.
- En este sentido, la participación de los gobiernos locales se considera de suma importancia, son los entes llamados para apoyar el desarrollo de las comunidades, brindando los insumos necesarios para que se pueda potenciar el Turismo Rural Comunitario de forma Sostenible, la organización comunal, la participación ciudadana y el trabajo en equipo, son claves para proponer proyectos conjuntos y exigir a las municipalidades cumplir con lo que les corresponde.
- Los proyectos Estatales o de ONGs sobre “desarrollo” en cualquier sector o área tienden a fragmentar las realidades sociales y no visualizan las necesidades de las comunidades y problemáticas estructurales que subyacen en ellas, al final terminan teniendo poco alcance y no impactan de forma completa los contextos rurales. Pasar por alto estos detalles tan importantes, al final terminan incidiendo en el buen desenvolvimiento de la actividad turística rural comunitaria, algo que COOPESARAPIQUÍ Y COOPEUVITA deberán tener muy en cuenta para proyectos futuros.
- La actividad de turismo rural comunitario, debe ir acompañada de otros actores productivos complementarios que puedan llenar nichos de mercado que van generándose como necesidad paralela al turismo, la carencia de capital social derivado de los bajos niveles educativos, limita las posibilidades de crear auto empleo o bien la capacidad de elaboración de proyectos y asociativismo, por lo que,

la construcción masiva de capacidades organizacionales, ciudadanas y empresariales son clave para el éxito.

- Los modelos de Cooperativas de autogestión y cogestión deben tender al desarrollo de alternativas productivas, en las cuales, los medios estén en manos de la colectividad que la componen y la toma de decisiones respondan a formas democráticas de participación que la legitiman, diferenciándolas de las actuales relaciones productivas mercantiles capitalistas. Por lo tanto, su dinámica está principalmente dirigida a fortalecer la economía social y solidaria, perspectiva que no pueden perder de vista ni COOPESARAPIQUÍ ni COOPEUVITA R. L.
- Las experiencias Cooperativas exitosas en Turismo Rural Comunitario existentes a nivel nacional se convierten en importantes insumos que pueden enriquecer a los proyectos más jóvenes como el de COOPESARAPIQUÍ Y COOPEUVITA. La homologación de las buenas prácticas de gestión empresarial, de sostenibilidad turística y el trabajo de proyectos conjunto permitirá potenciar las actividades que desarrollan.
- Dadas las debilidades estructurales que subyacen en la base social de las comunidades y el poco alcance que tuvo el proyecto BID, no es posible pensar en un turismo rural comunitario sostenible. COOPESARAPIQUÍ Y COOPEUVITA deberán asumir la responsabilidad y el liderazgo para procurar trabajar en forma conjunta con las organizaciones sociales, para buscar soluciones a las problemáticas que obstaculizan un desarrollo del TRC a futuro en las comunidades.

2. Recomendaciones

A partir de las anteriores conclusiones y pensando en el fortalecimiento del Turismo Rural Comunitario tanto a lo interno como externo de ambas Cooperativas, se recomienda lo siguiente:

- Las Cooperativas deben retomar el liderazgo en sus comunidades efectuando actividades como foros, talleres, charlas dirigidas a los afiliados, grupos organizados, encadenamientos y demás vecinos de la comunidad, a fin de difundir el tema del turismo rural comunitario en conceptos como -organización social, participación ciudadana, asociatividad cooperativa y su relación con los principios del Cooperativismo solidario de autogestión y cogestión-, para generar una mayor identificación y vínculos organizativos hacia el desarrollo TRC en la zona, basado en la conformación de redes sociales cooperativas para fortalecer la oferta a nivel local y regional.
- Implementar capacitaciones masivas a nivel local y regional en los distritos de San Miguel y Bahía Ballena en el desarrollo de habilidades organizacionales, gestión en prácticas ambientales y empresariales, a fin de promover asociativismo y emprendedurismo para crear auto empleo en las comunidades.

- Conformación con los emprendimientos existentes en las comunidades, paquetes turísticos complementarios, para ello deberán ser incorporados en las páginas web de las respectivas cooperativas y el tour operador de Cooprena R. L., Simbiosis Tours, a fin de ampliar la oferta que hasta ahora tienen.
- Los actores involucrados en el turismo rural comunitario en los distritos de San Miguel y Bahía Ballena, representados por la Comisión Mixta Comunitaria propongan a sus gobiernos locales políticas, proyectos y acciones integrales dirigidas a solventar las necesidades y problemas de las comunidades y para fortalecer el TRC de forma sostenible.
- La coordinación con las instituciones estatales pertinentes (INA, CONACCOOP, CENECOOP, ICT, entre otros) capacitaciones en varios idiomas preferentemente el inglés como universal, en formación turística, Ley TRC, contaduría, tanto para las Cooperativas como a los emprendedores que están alrededor, ya que las han señalado como parte de sus debilidades.
- Que las Cooperativas y la Comisión Mixta Comunitaria conformadas, identifiquen nichos de mercado desatendidos, como espacios de oportunidad para cultivar otras actividades productivas de forma paralela a la actividad turística y que puedan ampliar las posibilidades laborales en las comunidades.
- Se considera importante promover talleres participativos dirigidos a generar el intercambio de experiencias cooperativas exitosas a nivel nacional en TRC a fin de conocer los procesos organizativos comunitarios, las buenas prácticas de gestión y que al mismo tiempo sirvan como insumos homologables entre las afiliadas, para generar proyectos conjuntos que permitan potenciar a los proyectos más recientes en la actividad.

TITULO:

"PROPUESTA DE DESARROLLO INTEGRAL EN CAPACITACIONES ORGANIZATIVAS Y ASOCIATIVAS TANTO A LO INTERNO COMO EXTERNO DE COOPESARAPIQUÍ Y COOPEUVITA R. L., A FIN DE FORTALECER EL TURISMO RURAL COMUNITARIO DESDE UNA PERSPECTIVA SUSTENTABLE"

1. Introducción

La presente propuesta se deriva de la investigación realizada en las experiencias en turismo rural comunitario (TRC) en Coopesarapiquí y Coopeuvita R. L., basada en las necesidades priorizadas por los diferentes participantes en las actividades llevadas a cabo, para el fortalecimiento de la actividad turística tanto a lo interno como externo de ambas cooperativas. Esta contempla un conjunto de tareas o acciones las cuales deben ser llevadas a la práctica de forma integral en la relación Cooperativa/comunidad. Ello implica, la participación de varios actores sociales como grupos y comités comunitarios, organizaciones de la economía social, instituciones públicas y el liderazgo de cada cooperativa para poder echar andar un proceso que se ha contemplado de mediano a largo plazo.

A partir de lo anterior, en los talleres realizados durante la parte investigativa los participantes conformaron una comisión de ejecución y seguimiento, denominada Comisión Mixta Comunitaria (CMC), la cual está integrada por un representante de la Cooperativa base y dirigentes de diferentes comités organizados a nivel local, interesados en desarrollar las etapas propuestas, las cuales no tienen un orden prioritario de ejecución, sino que se pueden ir desarrollando de forma flexible indistintamente o paralelamente. Siendo la propuesta también resultante del análisis comparativo realizado, las etapas planteadas responden a ejes temáticos coincidentes dentro del modelo de una y otra Cooperativa, a partir de las debilidades y limitaciones detectadas, por lo tanto, el marco lógico diseñado integra y sintetiza las categorías, soluciones y acciones a desarrollar por las comisiones conformadas.

2. Justificación

Los procesos productivos que actualmente se desarrollan en el actual mundo globalizado, responden principalmente a formas organizativas donde los medios de producción se encuentran en muy pocas manos, las relaciones verticalistas de dominio y poder sobre dichos medios enajena al trabajador y lo excluyen de los beneficios productivos producidos, ya sean estos materiales o inmateriales. Las Cooperativas de cogestión y autogestión actualmente se enfrentan a importantes retos, el primero; cómo permanecer en un mercado competitivo que es excluyente, segundo; cómo desarrollarse dentro del actual mercado global, sin olvidar los principios que les dieron origen y tercero; cómo fomentar una actividad productiva basada en una economía social solidaria y participativa, buscando el desarrollo sustentable a nivel local, regional, nacional y global.

A partir de las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación hecha, se considera que el Cooperativismo en Costa Rica debe actuar dentro del mundo globalizado y competitivo conformando una economía social global y posindustrial, es decir, las cooperativas deben buscar su propia autonomía sin la injerencia política, ni estatal, en la cual la toma de decisiones estén sustentadas en procesos democráticos del capital social que la integra. Los medios de producción compartidos generan mayor sinergia entre los integrantes, compromiso y responsabilidad.

Estos principios llevan a recordar y considerar la supremacía que debe existir del trabajo sobre el capital y no a la inversa, donde la propiedad social de los medios de producción sea parte de los trabajadores. Lo anterior permite una mejor distribución de la riqueza, una integración horizontal y vertical de las unidades y organizaciones empresariales autogestionarias y lo más importante su articulación con los grupos comunitarios existentes.

En vista de que el turismo rural comunitario debe constituirse en una actividad económica planificada por la organización comunal, siendo los pobladores de las comunidades quienes deben participar en forma directa en la gestión de los servicios, donde se enlace el producto turístico mediante la participación de varias familias o la comunidad en su conjunto (Quesada, 2011), en el caso de las cooperativas que se dedican a desarrollar TRC no puede ser la excepción.

La investigación ha evidenciado que los procesos de transformación y ajuste que han tenido que llevar a cabo Coopesarapiquí y Coopeuvita R. L., hacia una nueva productividad como es el turismo sostenible, las obliga a buscar relaciones económicas que satisfaga sus necesidades internas, pero al mismo tiempo, se interrelacionen e impacten positivamente en el entorno donde están insertas. Ello implica asumir un rol de liderazgo comunitario en los procesos de cambio que permita generar articulaciones con grupos y otras organizaciones de la economía social con un sentido solidario.

En resumen, los Distritos de San Miguel y Bahía Ballena, enfrentan como principales problemas; no contar con un capital social calificado, bajos índices de alfabetización, dificultades organizativas en los grupos existentes marcado por un individualismo que los fragmenta y ausencia de acceso a empleo, como parte de los problemas estructurales que sufren sus comunidades. Estas situaciones constituyen un obstáculo que inciden de forma negativa en el desarrollo del turismo rural comunitario.

Parte de la propuesta que se aporta, es el resultado no solo de la revisión literaria, el proceso de sistematización y la práctica observada en las comunidades, sino también de la entrevista realizada el 06 de marzo a las 11:30 hrs., al Magister Miguel Sobrado Chaves profesor de la Universidad Nacional, encargado del programa de extensión "Capacitación masiva para el desarrollo local" y experto en el tema organizacional y capital social.

En la misma, se discutió sobre los hallazgos de la investigación y posibles ideas para la implementación de un conjunto de actividades en las Cooperativas y las comunidades que están dentro de su espacio de acción, a partir de una estrategia bien planificada como una alternativa de desarrollo económico y social más integral, para potenciar las capacidades de las bases comunitarias, que permita establecer una red de relaciones humanas alrededor de las figuras asociativas. Desde la anterior perspectiva, a continuación se procede a la conceptualización y principio que sustentan la propuesta.

3. Conceptualización de la propuesta

Una de las principales debilidades detectadas en ambas comunidades, es la forma desarticulada e individualista como funcionan los diferentes comités formados a nivel comunitario.

Estas circunstancias se ven igualmente reflejadas tanto a lo interno como externo de las cooperativas, lo que ha derivado en una participación ciudadana muy deficiente. Los motivos pueden ser variados, indiferentemente de cuáles sean, no dejan de convertirse en una piedra en el zapato para fortalecer e integrar un turismo rural comunitario entre los diferentes grupos existentes.

Empezar por desarrollar una base social capacitada alrededor de organizaciones sociales representativas y estructuras empresariales autosustentables y comprometidas con el desarrollo nacional, es una alternativa que puede contribuir a mejorar la calidad de vida de muchas zonas rurales.

Ello remite entonces, a crear una cultura empresarial en la comunidad incentivando el emprendedurismo en aquellos grupos de personas que por motivos desconocidos, cuentan con un nivel académico bajo, los índices de ingreso económicos en sus hogares son reducidos, donde en la mayoría de los casos solo una persona es el proveedor del hogar y no cuentan con una tradición de ser empresarios, sino por el contrario su actividad productiva principal, ha mantenido vinculados a los campesinos a una economía de subsistencia.

El desarrollo del turismo rural comunitario en los Distritos de San Miguel y Bahía Ballena se torna como una alternativa para generar empleo y nuevos espacios para invertir en una zona rural, donde la ausencia de políticas sociales del Estado y de un gobierno local para generar oportunidades a los y las ciudadanas, han sido débiles. Basado en el diagnóstico hecho, se considera oportuno entonces la capacitación de los vecinos de ambos distritos hacia una nueva cultura de emprendedores, tanto para fortalecer el TRC como sector, como para aquellas otras actividades complementarias que vayan surgiendo paralelamente a éste y de acuerdo a las necesidades que vayan apareciendo. La metodología de capacitaciones masivas se convierte en una alternativa, bajo una nueva práctica sostenida que desarrolle colectivamente en toda la zona una organización comunal articulada y de proyectos de inversión.

Para Sobrado (1994) los modelos socioeconómicos, capitalismo y socialismo de Estado, han fracasado como alternativa de desarrollo humano, pues se han afincado en un sistema de dominio clientelista de un viejo Estado Corporativo que responde a los intereses de unos pocos y amplía las brechas entre ricos y pobres. Desde esta perspectiva se plantea el reto de nuevas búsquedas en las relaciones económicas y productivas mediante la formación de una amplia base social, articulada alrededor de organizaciones sociales representativas y estructuras empresariales autosustentables y comprometidas con el desarrollo nacional, rol que puede asumir el Sector Cooperativista en Costa Rica.

La propuesta para las comunidades de San Miguel y Bahía Ballena paralela al desarrollo del TRC, tiene como fin implementar un conjunto de acciones sustentada en la participación ciudadana desde la base de la organización social, para ello se deberá motivar la formación de organizaciones de tipo solidaria y cooperativa, estimular la capacitación empresarial y ciudadana, y potenciar las habilidades del capital social.

Este proceso implicaría el desarrollo de un conjunto de redes sociales en el cual se puedan integrar para la cooperación conjunta en información, conocimiento, tecnología y otros, basado en una planificación estratégica y participativa, es decir, donde intervienen los diversos actores sociales en pie de igualdad y en un marco donde prima la búsqueda de consensos que permitan aprovechar las ventajas comparativas dentro del sector, en aras de aportar al desarrollo general y no sólo al beneficio inmediato y particular.

Fomentar el desarrollo de relaciones empresariales creativas, innovadoras desde las cuales se puedan aprovechar las oportunidades que ofrecen los avances tecnológicos para rescatar aquellas actividades económicas tradicionales, la mejor distribución de bienes de consumo inmediato y la prestación de servicios básicos como salud, transporte, educación, vivienda, como complementos son indispensables para el desarrollo local, que por sí solo no podría generar el turismo rural comunitario.

La construcción de este proceso, requiere un trabajo interinstitucional conjunto liderado por las Cooperativas y el apoyo de los grupos organizados y comités existentes, para plantear políticas inclusivas y realistas a los entes institucionales públicos y privados, que deben asumir un papel de respuesta a las necesidades de las comunidades de San Miguel y Bahía Ballena.

4. Objetivo General:

Diseñar una propuesta alternativa de desarrollo, mediante el proceso de capacitaciones masivas dirigidas a la conformación organizativa y asociativa tanto a lo interno como externo de Coopesarapiquí y Coopeuvita R. L., a fin de fortalecer el turismo rural comunitario desde una perspectiva integral y sustentable.

4.1. Objetivos específicos:

- a) Recomendar capacitaciones masivas a nivel local y regional a vecinos de los Distritos de San Miguel y Bahía Ballena en el desarrollo de capacidades organizacionales, gestión ambiental y empresarial, a fin de promover asociativismo y emprendedurismo para mejorar el capital social y crear auto empleo en las comunidades.
- b) Difundir el tema del turismo rural comunitario basado en conceptos como; organización social, participación ciudadana, asociatividad cooperativa, entre otros, en su relación con los principios del Cooperativismo solidario de autogestión y cogestión, para generar una mayor identificación y vínculos organizativos hacia el desarrollo TRC en la zona, tendiendo a la conformación de redes sociales cooperativas para su réplica a nivel local, regional y nacional.

- c) Diseñar paquetes turísticos coordinados entre las Cooperativas y los actuales emprendimientos establecidos en las comunidades de San Miguel y Bahía Ballena que permitan dinamizar la actividad y promover los beneficios económicos integralmente.
- d) Recomendar capacitaciones a todos los involucrados en el turismo rural comunitario, así como a vecinos de la comunidad interesados en diferentes idiomas, prioritariamente el inglés, a fin de responder a las necesidades de comunicación con los extranjeros que no dominan el español.
- e) Identificar nichos de mercado desatendidos, como espacios de oportunidad para generar o rescatar actividades productivas de forma paralela al dinamismo turístico y que puedan ampliar las posibilidades laborales en las comunidades.
- f) Sistematizar las experiencias exitosas en TRC que permitan homologar las formas de organización comunitaria, las buenas prácticas de gestión empresarial y de sostenibilidad turística a fin de fortalecer las redes cooperativas entre las afiliadas e incentivar proyectos conjuntos en la transmisión de información y conocimiento.

5. Descripción de la propuesta:

La propuesta está dividida en tres dimensiones de trabajo, la primera y segunda dimensión tiene como fin llevar a cabo un proceso integral tanto a lo interno como a lo externo de Coopesarapiquí y Coopeuvita R. L., en las cuales se toman en cuenta a las Cooperativas y comunidades donde están ubicadas, propiciando un desarrollo paralelo. La tercera dimensión de intervención está más dirigida al Consorcio Red Ecoturística Nacional (COOPRENA R. L.) como parte del apoyo que debe brindar a las afiliadas y a la potenciación del Turismo Rural Comunitario a nivel nacional.

En cuanto a las dos primeras dimensiones, esta está dividida por etapas que a continuación se detallan: La primera etapa está dirigida al área "**capacitación**" y contempla un proceso de capacitación masiva con el propósito de conformar una cultura empresarial en las comunidades, fomentando el desarrollo de habilidades cognitivas para la elaboración de proyectos y el asociativismo. La participación interinstitucional en este proceso es fundamental, por lo que la aportación de COOPESARAPIQUÍ R. L., COOPEUVITA R. L., CENECOOP, CONACOOOP y el INA, entre otros es clave. La segunda etapa, siempre dentro del área de capacitación, recomienda como primera tarea promover la formación turística a nivel comunitario, en segundo lugar impulsar buenas prácticas de sostenibilidad turística mediante la difusión del manual "Gestión en turismo rural comunitario" elaborado por COOPRENA R. L., por lo que el proceso de capacitación en este punto debe ser apoyado por dicho ente y la tercera tarea, implementar la capacitación en otros idiomas principalmente el inglés como lenguaje universal, pues se consideró la principal debilidad dentro de la actividad del TRC, la coordinación con el INA es necesaria.

La tercera etapa refiere al área de "**Gestión Empresarial**" para fortalecer los

ahí que la primera tarea busca la atracción de turismo a las comunidades mediante la conformación y articulación de paquetes turísticos con los emprendimientos detectados y ofrecer una mayor variedad de opciones al turista. Complementariamente a lo anterior, la segunda tarea se dirige a conformar un concepto turístico integral para el posicionamiento competitivo en la zona, ello lleva a evaluar los actuales productos turísticos e innovarlos, pero además a detectar y desarrollar nuevos productos a partir del aprovechamiento del patrimonio natural y cultural de la comunidad, para ello se deberán potenciar las páginas web de las Cooperativas con los nuevos productos. Valorar las zonas de atracción natural existentes en las comunidades y tomar en cuenta tradiciones y costumbres propias de la zona es importante, siempre dentro del concepto "sostenibilidad turística". La tercera tarea y articulado a lo que anteriormente se vaya desarrollando, es la diversificación de pequeñas y medianas empresas (PYMES) en la zona, que permita la ampliación del comercio comunitario a nivel artesanal, agricultura tradicional, hidropónica, orgánica, entre otros como nichos de mercado no atendidos y que pueden generar oportunidades de empleo valoradas también desde las habilidades de los propios vecinos del lugar.

En el área "**Identificación y rescate del Patrimonio Cultural**", como primera tarea se ha recomendado que las comunidades deben contar con un espacio físico para incentivar la cultura local, para el rescate del arte en pintura, escultura, artesanal, música típica y popular, ente otros, para ello, el trabajo conjunto y apoyo del gobierno local, Cooperativas y comunidad es prioritario. Una segunda tarea es que la comunidad se sienta identificada con su propia cultura, articulada a la actividad turística, gastronomía típica de la zona, etc., para lo cual deben identificarse en la comunidad personas o grupos con diferentes habilidades artísticas que puedan ser integrados. La tercera tarea es el rescate de la cultura autóctona para potenciar el TRC, para ello se puede acudir a la memoria histórica de la región incorporando en el proceso a las personas adultas mayores nativas de la zona, quienes pueden aportar en conocimiento.

La cuarta etapa contempla fortalecer el área de "**infraestructura y financiamiento**", proceso que se puede considerar desarrollar de mediano a largo plazo. Una primera tarea es promover en las comunidades el acondicionamiento o construcción de posadas o albergues para dar oportunidades de empleo e ingresos a familias de la zona y ampliar la visitación turística, respondiendo al concepto real de TRC. La segunda tarea es mejorar la articulación de emprendimiento, encadenamientos y grupos de la economía social a nivel local y regional con las Cooperativas en la transmisión de información, conocimiento, tecnología y experiencia en TRC, respondiendo la conformación de redes sociales. La tercera tarea implica mejorar los convenios con las organizaciones estatales y no estatales como por ejemplo el ICT, para que los emprendimientos locales sean promocionados y tomados en cuenta en ferias turísticas a nivel nacional e internacional, por lo que desarrollar un documental promocional de la zona es prioritario.

En el aspecto de buenas prácticas de sostenibilidad turística, fomentar en las comunidades procesos de formación en reciclaje mediante el manejo y procesamiento de desechos sólidos, líquidos y orgánicos (Centros de acopio, fincas integrales) o bien el rescate de la flora y fauna silvestre o marina (reproducción de especies en vías de extinción) son parte de los nuevos espacios de trabajo para los vecinos de las comunidades hacia un concepto de comunidad verde y que puede generar ingresos a las familias locales,

por lo que contar con espacios físicos para ello, requiere un trabajo organizado de fuerzas vivas a nivel comunitario. Como una tarea muy importante, el involucramiento de la Municipalidad local y el MINAET para promover y apoyar el desarrollo local de las comunidades, implica también el diálogo para generar convenios y proyectos comunitarios por parte de las Comisiones Mixtas con el fin de darle continuidad a las acciones que se deriven a futuro de esta propuesta de desarrollo sustentable,

Por último, la tercera dimensión de intervención tiene como propósito trascender más allá de los resultados obtenidos en las sistematizaciones evaluadas. Tiene como objetivos la identificación de las experiencias en turismo rural comunitario más exitosas a nivel nacional, a fin de que se conozcan los procesos organizativos comunitarios, las buenas prácticas de gestión empresarial y de sostenibilidad turística desarrolladas y puedan ser homologables entre las Cooperativas. Ello permitirá generar proyectos conjuntos entre las afiliadas para potenciar un sistema de redes cooperativas y disseminar información y conocimiento, culminando el proceso con un taller de intercambio de experiencias a nivel nacional con representantes de las afiliadas para la retroalimentación. En el siguiente cuadro se sistematiza el marco lógico de la propuesta:

CUADRO 3
MARCO LÓGICO DE LA PROPUESTA
FORTALECIMIENTO INTEGRAL Y SUSTENTABLE DEL TRC EN:

PRIMER Y SEGUNDO NIVEL DE INTEVENCIÓN (IINTERNO Y EXTERNO DE LAS COOPERATIVAS)

COOPESARAPIQUI R. L.

DISTRITO SAN MIGUEL DE SARAPIQUÍ

COOPEUVITA R. L.

DISTRITO BAHIA BALLENA, UVITA

PRIMERA ETAPA DE ACTIVIDADES A LARGO PLAZO

Objetivo	acciones	Actividades	Objetivo	acciones	Actividades
1. Capacitación					
a- Formar una cultura empresarial en la comunidad basada en la organización, de capacidad de elaboración de proyectos y asociativismo (de mediano a largo plazo).	- Aplicación de la metodología de "Capacitaciones masivas para crear las capacidades organizacionales y asociativas en la comunidad a fin de fomentar emprendedurismo a nivel regional.	- Coordinación interinstitucional entre Coopesarapiquí, Infocoop, Cooprena, Conacoop, Cenecoop, INA y UNA, para apoyar el proceso.	a- Formar una cultura empresarial en la comunidad basada en la organización, capacidad de elaboración de proyectos y asociativismo.	- Aplicación de la metodología de "Capacitaciones masivas para crear las capacidades organizacionales y asociativas en la comunidad a fin de fomentar emprendedurismo a nivel regional.	- Coordinación interinstitucional entre Coopeuvita, Infocoop, Cooprena, Conacoop, Cenecoop, INA y UNA, para apoyar el proceso.
		- Conformación de un equipo básico y coordinador.			- Conformación de un equipo básico y coordinador.
		- Selección y reclutamiento de Técnicos en Desarrollo Comunitario Cooperativo.			- Selección y reclutamiento de Técnicos en Desarrollo Comunitario Cooperativo.

		<p>Implementar Laboratorios organizacionales en las comunidades del Distrito para fomentar el asociativismo y la elaboración de proyectos.</p> <p>Capacitar a miembros de la comunidad como auxiliares de proyectos de inversión.</p>			<p>Implementar Laboratorios organizacionales en las comunidades del Distrito para fomentar el asociativismo y la elaboración de proyectos.</p> <p>Capacitar a miembros de la comunidad como auxiliares de proyectos de inversión.</p>
SEGUNDA ETAPA DE ACTIVIDADES A MEDIANO PLAZO					
<p>b- Formación turística y diseminación del manual "Gestión en Turismo Rural Comunitario" (mediano plazo).</p>	<p>Promover capacitación en la comunidad para la formación turística y la ley de TRC</p>	<p>Coordinar con el Instituto Nacional de Aprendizaje, el ICT, Cooprena R. L. las capacitaciones correspondiente</p>	<p>Formación y diseminación del manual "Gestión en Turismo Rural Comunitario" (mediano plazo).</p>	<p>Promover capacitación en la comunidad para la formación turística y la ley de TRC</p>	<p>Coordinar con el Instituto Nacional de Aprendizaje, el ICT, Cooprena R. L. la capacitación correspondiente</p>
<p>c- Formación en gestión ambiental (Mediano plazo).</p>	<p>Fomentar la gestión ambiental a lo interno y externo de las Cooperativas a partir de buenas prácticas como por ejemplo: manejo de desechos sólidos, uso de</p>	<p>Coordinar charlas con el MAG, Cooprena R. L. y otras instituciones líderes en el tema.</p>	<p>Formación en gestión ambiental (Mediano plazo).</p>	<p>Fomentar la gestión ambiental a lo interno y externo de las Cooperativas a partir de buenas prácticas como por ejemplo: manejo de</p>	<p>Coordinar charlas con el MAG, Cooprena R. L. y otras instituciones líderes en el tema.</p>

	energías alternativas y conservación de los recursos naturales, reforestación, manejo adecuado del recurso hídrico, implementación de biodigestores, elaboración y uso de abonos orgánicos, etc.			desechos sólidos, uso de energías alternativas y conservación de los recursos naturales, reforestación, manejo adecuado del recurso hídrico, implementación de biodigestores, elaboración y uso de abonos orgánicos, etc.
d- Formación en otras lenguas (corto plazo).	- Capacitaciones en otros idiomas, como principal inglés, por ser universal.	- Reclutamiento y listado de personas interesadas. - Coordinar apoyo del INA para dar el curso.	d- Formación en otras lenguas (corto plazo).	- Capacitaciones en otros idiomas, como principal inglés, por ser universal. - Reclutamiento y listado de personas interesadas. - Coordinar apoyo del INA para dar el curso.

TERCERA ETAPA DE ACTIVIDADES DE CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO

2. Gestión empresarial				
a- Atracción de turismo a la comunidad (corto plazo)	- Conformar un paquete turístico complementario articulado entre emprendimientos y Cooperativa	- Estructurar paquete turístico en coordinación con las Coopesarapiqui R. L.	a- Atracción de turismo a la comunidad (corto plazo)	- Conformar un paquete turístico complementario articulado entre emprendimientos y Cooperativa
b- Conformar un concepto turístico integral para el posicionamiento competitivo del TRC en la zona. (Mediano plazo)	- Desarrollar una variedad de productos turísticos novedosos y competitivos.	- Valorar posibles productos turísticos que se puedan derivar del patrimonio cultural de la comunidad (tradiciones, costumbres, arte, música, etc.).	b- Conformar un concepto turístico integral para el posicionamiento competitivo del TRC en la zona. (Mediano plazo)	- Valorar posibles productos turísticos que se puedan derivar del patrimonio cultural de la comunidad (tradiciones, etc.).

	<ul style="list-style-type: none"> - Aprovechamiento de las redes sociales como Facebook, twitter, otros para promocionarse. -Fortalecer encadenamientos con hoteleros y transportistas. - Potenciar la página web de Coopesarapiquí y Simbiosis Tours sobre los emprendimientos a nivel de la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinar con el INA capacitación en el uso de redes sociales. - Crear enlaces con hoteleros y transportistas. - Incorporar emprendimientos a las páginas Web. 		<ul style="list-style-type: none"> - Aprovechamiento de las redes sociales como Facebook, twitter, otros para promocionarse. -Fortalecer encadenamientos con hoteleros y transportistas. - Potenciar la página web de Coopesarapiquí y Simbiosis Tours sobre los emprendimientos a nivel de la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinar con el INA capacitación en el uso de redes sociales. - Crear enlaces con hoteleros y transportistas. - Incorporar emprendimientos a las páginas Web. 	<p>c- Diversificación de la PYMES en la zona (de corto a mediano plazo).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ampliar el comercio Artesanal, incorporar de forma sustentable el patrimonio cultural. - Identificar nichos de mercado tradicionales o nuevos no atendidos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Involucrar a todos los artesanos de la zona, actividades tradicionales. - Valorar otras actividades productivas: productos orgánicos o hidropónicos, café, mini vegetales, otros. 	<p>c- Diversificación de la PYMES en la zona (de corto a mediano plazo).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ampliar el comercio Artesanal, incorporar de forma sustentable el patrimonio cultural. - Identificar nichos de mercado tradicionales o nuevos no atendidos 	<ul style="list-style-type: none"> - Involucrar a todos los artesanos de la zona, actividades tradicionales. - Valorar otras actividades productivas: productos orgánicos o hidropónicos, mini vegetales, otros. 	<ul style="list-style-type: none"> - Involucrar a todos los artesanos de la zona, actividades tradicionales. - Valorar otras actividades productivas: productos orgánicos o hidropónicos, mini vegetales, otros. 	<p>costumbres, arte, música, etc.).</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	---	---	--	--	---

3. Identificación y Rescate del Patrimonio Cultural de la Comunidad para Potenciar el TRC

<p>a- Ubicar un espacio físico para incentivar la cultura local (largo plazo).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Contar con un local para exposiciones de arte: artesanías, pintura, escultura, otros, para incentivar la cultura local y que al mismo tiempo sirva como un espacio de visita para el turista. 	<ul style="list-style-type: none"> - Formular un proyecto coordinado a mediano plazo para contar con el local. - Involucrar a la Municipalidad Local. - Involucrar a la Asociación de Desarrollo. 	<p>a- Ubicar de un espacio físico para incentivar la cultura local (largo plazo).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Contar con un local para exposiciones de arte: artesanías, pintura, escultura, otros, para incentivar la cultura local y que al mismo tiempo sirva como un espacio de visita para el turista. 	<ul style="list-style-type: none"> - Formular un proyecto coordinado a mediano plazo para contar con el local. - Involucrar a la Municipalidad Local.
<p>b- Identificación de la comunidad con el TRC (de corto a mediano plazo).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Involucrar más a la comunidad en actividades relacionadas con el turismo como artesanos, grupos de reciclaje, conservación, empresas de bienes y servicios, actividades tradicionales y gastronómicas de la zona 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar en la comunidad personas con habilidades artísticas en la música, grupos de bailes típicos, la pintura, escultura y comidas típicas que quieran involucrarse en la actividad turística. - Incentivar y motivar a la comunidad por medio de información y campañas para una mayor participación en actividades festivas y celebraciones patronales. - Que la cooperativa organice más actividades en talleres y charlas para que informe 	<p>b- Identificación de la comunidad con el TRC (de corto a mediano plazo).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Involucrar más a la comunidad en actividades relacionadas con el turismo como artesanos, grupos de reciclaje, conservación, empresas de servicios actividades tradicionales y gastronómicas de la zona 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar en la comunidad personas con habilidades artísticas en la música, grupos de bailes típicos, la pintura, escultura y comidas típicas que quieran involucrarse en la actividad turística. - Incentivar y motivar a la comunidad por medio de información y campañas para una mayor participación en actividades festivas y celebraciones patronales.

		más a la comunidad sobre el TRC.			<ul style="list-style-type: none"> - Que la cooperativa organice más actividades en talleres y charlas para que informe más a la comunidad sobre el TRC. - Identificar posibles productos turísticos a partir de ello.
<p>c- Promover la cultura local para potenciar el TRC (Mediano Plazo)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Buscar en los adultos mayores y personas autóctonas de la localidad la memoria histórica de la región para el rescate de costumbres y tradiciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar posibles productos turísticos a partir de ello. 	<p>c- Promover de la cultura local para potenciar el TRC (Mediano plazo).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Buscar en los adultos mayores y personas autóctonas de la localidad la memoria histórica de la región para el rescate de costumbres y tradiciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar posibles productos turísticos a partir de ello.

CUARTA ETAPA DE ACTIVIDADES DE MEDIANO A LARGO PLAZO

4. Infraestructura y financiamiento					
<p>a- Promover el hospedaje a partir de albergues y posadas en la comunidad (Largo plazo).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Buscar opciones de Financiamiento ONGs, PNUD, Cooperación Sueca, Rain Forest Alliance, Asociativismo entre vecinos, otros. - Proponer políticas crediticias a nivel la Banca estatal que facilite la ampliación o acondicionamiento de hospedaje. 	<ul style="list-style-type: none"> - Levantar información: un listado de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales como posibles accesos. - Identificar en la comunidad familias interesadas en acondicionar espacios para hospedaje turístico. - Que la comisión valore mediante estudios de 	<p>a- Ampliación de la capacidad de Hospedaje en el hotel Canto de Ballenas, Albergues y posadas en la comunidad (Largo plazo).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Buscar opciones de Financiamiento ONGs, PNUD, Cooperación Sueca, Rain Forest Alliance, Asociativismo entre vecinos, otros. - Proponer políticas crediticias a nivel la Banca estatal que facilite la ampliación o acondicionamiento de hospedaje. 	<ul style="list-style-type: none"> - Levantar un listado de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales como posibles accesos. - Identificar en la comunidad familias interesadas en acondicionar espacios para hospedaje turístico.

<p>b- Articular organizaciones y encadenamientos con Coopesarapiquí (Corto plazo).</p>	<p>Fortalecer los encadenamientos empresariales en la comunidad mediante la compartición de información y conocimientos.</p> <p>Conformación de una red social entre encadenamientos y comité organizados.</p>	<p>casos la viabilidad de proyectos conjuntos.</p>	<p>b- Articular organizaciones y encadenamientos con Coopeuvita (Corto plazo).</p>	<p>Fortalecer los encadenamientos empresariales en la comunidad mediante la compartición de información y conocimientos.</p> <p>Conformación de una red social entre encadenamientos y comité organizados.</p>	<p>Que la comisión valore mediante estudios de casos la viabilidad de proyectos conjuntos.</p> <p>Levantar una base de datos e información de los emprendimientos, encadenamientos y comités organizados existentes.</p> <p>Utilizar la página WEB de Volunters, Coopesarapiquí, Cooprena y Simbiosis Tours para retroalimentar la información de las ofertas turísticas a nivel local y regional.</p>
<p>c- Mejorar los convenios con organizaciones estatales o no estatales (Corto plazo).</p>	<p>Buscar enlaces de apoyo con el ICT para ser tomados en cuenta en ferias nacionales e internacionales en TRC.</p> <p>Establecer convenios</p>	<p>Identificar el contacto encargado en el ICT de promocionar las ferias nacionales e internacionales y coordinar las participaciones de los grupos interesados.</p>	<p>c- Tener más participación en Ferias nacionales e internacionales para ampliar la oferta turística (Corto plazo).</p>	<p>Mejorar la calidad de los servicios para la acreditación del CST que solicita el ICT en sus requisitos.</p>	<p>Coordinar con el ICT y Cooprena espacios para promocionar los emprendimientos turísticos de la zona.</p>

	<p>promocionales con grupos educativos, eclesiásticos y de tercera edad, interesados en el TRC focalizándolos como segmentos de mercado.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar un documental promocional de los emprendimientos y productos turísticos que se ofrecen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Levantar una información de grupos claves a nivel regional. - Buscar apoyo del ICT, Cooprena, Infocoop, empresa privada, otros para la realización del documental. 		<ul style="list-style-type: none"> - Establecer convenios promocionales con grupos educativos, eclesiásticos y de tercera edad, interesados en el TRC focalizándolos como segmentos de mercado. - Desarrollar un documental promocional de los emprendimientos y productos turísticos que se ofrecen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Levantar una información de grupos claves a nivel regional. - Buscar apoyo del ICT, Cooprena, Infocoop, empresa privada, otros para la realización del documental.
<p>d- Falta de un espacio físico adecuado para el grupo de Damas que trabajan el centro de Acopio en Reciclaje (Largo plazo).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dotar a las damas del Centro de Acopio de Reciclaje de un espacio o local más apto para su labor, pues en el que están no reúne las condiciones higiénicas ni de seguridad. - Coordinar talleres de aprendizaje para sacar un mejor provecho a las 	<ul style="list-style-type: none"> - Buscar un espacio apto para la actividad. - Coordinar apoyo con Empresas privadas y ONGS que apoyen el proyecto. - Realizar actividades sociales que permitan complementar fondos para el préstamo o alquiler de un local. - Buscar el espacio para los talleres y capacitar en el desarrollo de 	<p>d- Rescate de la tortuga Lora (Largo Plazo).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Promover el desarrollo de criaderos para ampliar la repoblación de la tortuga Lora en la playa de Bahía Ballena. - Buscar el apoyo y capacitación de Universidades para la actividad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Organizar a la comunidad para el desarrollo de criaderos.

<p>e- Involucrar a los Gobiernos locales para promover y apoyar el desarrollo de las comunidades a partir de los planes de trabajo establecidos aquí a mediano plazo).</p>	<p>habilidades artesanas en el área del reciclaje.</p> <p>- Promover concientización ambiental</p> <p>- Proponer una política de trabajo conjunto entre Municipalidades, Cooperativas, comunidades y grupos de la economía social para buscar soluciones a las necesidades requeridas por mejorar en las comunidades.</p>	<p>artesanas a partir de los desechos sólidos.</p> <p>- Fomentar campañas de reciclaje y manejo de desechos.</p> <p>- La Comisión Mixta Comunitaria deberá coordinar con el gobierno local para su participación en aquellas soluciones comunales que atañen a su responsabilidad.</p> <p>- Conformar proyectos conjuntos.</p>	<p>e- Involucrar a los Gobiernos locales para promover y apoyar el desarrollo de las comunidades a partir de los planes de trabajo aquí establecidos (de Corto a Mediano plazo).</p>	<p>- Proponer una política de trabajo conjunto entre Municipalidades, Cooperativas, comunidades y grupos de la economía social para buscar soluciones a las necesidades requeridas por mejorar en las comunidades.</p>	<p>- La Comisión Mixta Comunitaria deberá coordinar con el gobierno local para su participación en aquellas soluciones comunales que atañen a su responsabilidad.</p> <p>- Conformar proyectos conjuntos.</p>
--	---	--	--	--	---

COOPRENA R. L.

TERCER NIVEL DE INTERVENCIÓN (CORTO PLAZO)

Objetivo	Acciones	Actividad
<p>Promover la sistematización de las experiencias exitosas en TRC que permitan homologar las formas de organización comunitaria, las buenas prácticas de gestión empresarial y de sostenibilidad turística a fin de fortalecer las redes cooperativas entre las afiliadas, generar proyectos conjuntos e incentivar la transmisión de información y conocimiento.</p>	<p>- Identificar y sistematizar experiencias cooperativas exitosas en turismo rural comunitario a nivel nacional, por ejemplo la Experiencia de Punta Islita.</p> <p>- Homologar las buenas prácticas de organización comunitaria, gestión empresarial y de sostenibilidad turística entre las diferentes experiencias.</p>	<p>- Identificación y sistematización de las experiencias exitosas.</p> <p>- Llevar a cabo un taller de intercambio de experiencias con representantes de las afiliadas.</p> <p>- Replicación de las experiencias mediante un proceso de control y seguimiento.</p>

6. Conclusiones de la propuesta:

La formulación de la presente propuesta desde una perspectiva más integral para el desarrollo del TRC como una actividad productiva sostenible y sustentable permite puntualizar en las siguientes conclusiones:

- Los actuales procesos productivos desarrollados en el actual mercado globalizado responden principalmente al sistema Industrial Corporativista, propiciando la acumulación de la riqueza en muy pocas manos, como consecuencia, ello provoca la exclusión social, reduce la participación ciudadana y genera el desplazamiento de importantes sectores sociales. El papel integrador que ejercen las Cooperativas y demás formas de economía social, mediante mecanismos de participación democrática se convierten en instrumentos idóneos para la promoción de la participación y el protagonismo de la población en lo social y económico.
- La organización solidaria y cooperativa en las comunidades de San Miguel y Bahía Ballena se convierte en una alternativa para la economía social, pues propicia la participación y el protagonismo de la población en aquellas actividades productivas que puedan desarrollarse paralelamente al Turismo Rural Comunitario.
- La organización de redes sociales comunitarias y la participación ciudadana dentro de ellas, permite que funcionen como órganos fiscalizadores de los procesos productivos que desarrollen los diferentes grupos de la economía social, ello garantiza un equilibrio en el valor de uso de los recursos naturales y culturales de las comunidades con respecto al valor de cambio que siempre ha priorizado el sistema mercantilista actual.
- Al integrar en los diferentes procesos de desarrollo productivo de estas comunidades el patrimonio natural y cultural, implica entonces evaluar de forma integral y responsable el impacto ejercido sobre el entorno y que permita buscar soluciones alternativas para minimizarlo.
- Mejorar las redes sociales organizativas en las comunidades donde las Cooperativas están insertas, el liderazgo e interrelación que éstas puedan ejercer con los diferentes grupos e instituciones existentes es clave para el éxito del proceso.
- El proceso de capacitación sugerido en la propuesta, tanto a lo interno como a lo externo de las Cooperativas, permitirá no sólo mejorar las habilidades del capital social requerido en la zona para fortalecer el TRC, sino también fomentar el desarrollo de proyectos asociativos a partir de los cuales se puedan aprovechar otros nichos de mercado desatendidos en la comunidad.
- La propuesta formulada, su coordinación e implementación está en manos de la Comisión Mixta Comunitaria, pero si ésta no recibe el apoyo de los diferentes grupos organizados y las mismas Cooperativas, el TRC en la zona seguirá siendo una actividad que beneficie a muy pocos grupos de la economía social,

principalmente a los de afuera, tanto en San Miguel de Sarapiquí como Bahía Ballena, lo cual pone en riesgo la sostenibilidad de la actividad como tal.

- La sistematización de las experiencias exitosas en turismo rural comunitario a nivel nacional son materia prima de las cuales se debe echar mano para que se den a conocer entre las diferentes cooperativas que recientemente han incursionado o aquellas que no tienen mucho tiempo en la actividad. La transmisión de esas experiencias, información y conocimiento solo puede darse a partir de actividades prácticas que involucre a representantes de las afiliadas.

7. Recomendaciones:

Para la implementación de la propuesta de fortalecimiento integral del TRC en Coopesarapiquí y Coopeuvita R. L., se recomienda:

- Que la Comisión Mixta Comunitaria involucre en el proceso a otros grupos organizados y de la economía social, con los cuales pueda establecer una necesidad común entre ellos contemplada en la propuesta y conformar subcomisiones de trabajo para desarrollar las tareas de cada una de las etapas. El liderazgo y apoyo logístico de las Cooperativas es clave para el éxito del proceso.
- Involucrar en los procesos de capacitación principalmente a las mujeres, personas jóvenes y adultas mayores que dispongan de tiempo, abre un importante espacio para la participación ciudadana, pero además permite integrar a éstas poblaciones en actividades que puedan ser satisfactorias y de provecho en el ingreso económico para sus familias.
- Difundir esta propuesta por los canales de comunicación idóneos con otros grupos organizados y de la economía social que estén dispuestos e interesados en apoyar y fortalecer el TRC en la zona, se considera importante.
- Hacer participe a instituciones del Estado como el INA, los gobiernos locales, CONACOOOP, CENECOOP y cualquier otra entidad pública o privada que pueda aportar en apoyo técnico y para las capacitaciones se considera necesario, ya que reduce los costos que se puedan derivar de la presente propuesta.
- Gestionar los recursos económicos necesarios entre los actores involucrados para cubrir la asesoría profesional en la implementación de la propuesta (control y evaluación antes, durante y después) del proceso, es un elemento que se recomienda sea contemplado por las Cooperativas y la Comisión Mixta Comunitaria.
- Identificar, sistematizar y dar a conocer entre las cooperativas, aquellas prácticas exitosas mediante un taller de intercambio de experiencias a partir de los buenos procesos organizativos comunitarios, de gestión empresarial y sostenibilidad turística existentes a nivel nacional, para la retroalimentación de la información y conocimiento para fortalecer las redes entre cooperativas en proyectos conjuntos.

CAPITULO VIII

BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS

1. Bibliografía

- Barrera, A. (2007): "*Compartiendo Buenas Prácticas: Impactos del turismo rural comunitario en Costa Rica*". 1 ed. – San José, C.R: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Banco Interamericano de Desarrollo (2006): "*Turismo Rural Comunitario en Costa Rica y su Proyección a Centroamérica*". (CR-M1006). Memorando de donantes". Banco Interamericano de Desarrollo – Fondo Multilateral de Inversiones. En línea. Consultado 8/4/2007. Disponible en: <http://www.iadb.org/projects/Project.cfm?language=Spanish&PROJECT=CR-M1006>
- Cánoves, G.; Villarino, M.; Herrera, L. y Cuesta, L. (2004a): "*Turismo Rural en Cataluña y Galicia: algunos problemas sin resolver*", *Cuadernos de turismo*, 15:63-76.
- Contraloría General de la República. (2005): "*Informe sobre los Resultados del Especial Efectuado en el Ministerio del Ambiente y Energía sobre el "Co-manejo" del Parque Nacional Marino Ballena*". INFORME Nro. DFOE-AM-38/2005 14 de diciembre, 2005 del Área de Servicios Agropecuarios y de Medio Ambiente de la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa". Recuperado de internet el día 15 de febrero 2012 de la página web <http://www.google.com/search?q=INFORME+Nro.+DFOE-AM-38%2F2005+++14+de+diciembre%2C+2005&sitesearch=cgr.go.cr>
- Cruz, K; Solano L y Guereña, A. (2007): "*Costa Rica Auténtica: la guía de turismo rural comunitario*". 1ª ed. Impresión La Nación, San José, Costa Rica.
- Cubillo, M. y López, L. (Sf). "*Turismo Rural Comunitario y Desarrollo Local: El caso de la Cooperativa San Juan y su Proyecto Albergue San Juan*" [Versión electrónica], bajado de internet el 04 de abril 2012 de la página www.rulescoop.ucr.ac.cr/.../26-turismo-rural-comunitario-y-desarrollo
- Cuñat Jiménez, R.J. "*El Desarrollo local de las Cooperativas de Trabajo Asociado en un Entorno Global*" en Contribuciones a la Economía, septiembre 2006. Texto completo en <http://www.eumed.net/ce/>. [Versión electrónica] bajado de la página <http://www.eumed.net/ce/2006/rjcg.htm> el 4 de abril 2012.
- Fernández M. Rosibel. Informe sobre Cooperapiquí R. L., para COOPRENA R. L., sin publicar, 2011. Consultoría.
- Fúster, Luis (1991). "*Historia General del Turismo de Masas*". Alianza. Madrid.
- Hall, Carolyn. El café y el desarrollo histórico-geográfico de Costa Rica. Editorial Costa Rica, San José, 1982. http://esociales.fcs.ucr.ac.cr/recursos/libros_s_21/es6/guia/Unidad%204%20-%20El%20cafe,%20nuestro%20grano%20de%20oro.pdf

- Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2006): "*Metodología de la investigación*". Cuarta Edición, Editorial Mc-Graw. México D.F.
- Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (2004): "*El cooperativismo desde una perspectiva integral: desarrollo humano sostenible*". Fascículo 1 / Instituto Nacional de Fomento Cooperativo. -- 2a ed. -- San José, Costa Rica: INFOCOOP, 32 p. : il. ; 21 cm.
- Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (2004): "*El cooperativismo desde una perspectiva integral: desarrollo humano sostenible*". Fascículo 2 / Instituto Nacional de Fomento Cooperativo. -- 2a ed. -- San José, Costa Rica: INFOCOOP, 20 p. : il. ; 21 cm.
- Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (2004): "*El cooperativismo desde una perspectiva integral: desarrollo humano sostenible*". Fascículo 5 / Instituto Nacional de Fomento Cooperativo. -- 2a ed. -- San José, Costa Rica: INFOCOOP, 24 p. : il. ; 21 cm.
- Instituto Costarricense de turismo (2011): "*Cifras turísticas*". Revista Electrónica noviembre edición 4. [Versión Electrónica], bajado de interné el 22-03-2012 de la dirección http://www.visitcostarica.com/ict/paginas/cifras_turisticas/Noviembre_2011/CifrasTuristicas.pdf
- Instituto de Estudios Turísticos (1994): "*Manual del planificador del turismo rural. Ministerio de Comercio y turismo*". Madrid, España.
- Jamal, T. B. y Getz, D. (1995): "*Collaboration theory and community tourism planning*". *Annals of Tourism Research*, 22(1): 186–204.
- Juan, F. & Solasona, J. (2000): "*Alojamiento turístico rural. Gestión y comercialización*". Síntesis, Madrid.
- López, P. y Vera, F. (1997): "*Análisis territorial del turismo: Una nueva Geografía del Turismo*". Editorial Ariel, Barcelona España.
- Mac Donald, R. y Jolliffe, L. (2003): "*Cultural rural tourism: Evidence from Canada*". *Annals of Tourism Research*, 30(2): 307–322.
- Morera, C. "*Concepto y Realidad del Turismo Rural en Costa Rica*", en Mensajero Rural (boletín trimestral). Revista Ambientico No. 150 Mes Marzo 2006, Universidad Nacional
- Morera, Carlos. (2009): "*Guía del curso: Turismo Rural*". Maestría en Desarrollo Comunitario, Universidad Nacional. Documento proporcionado por el autor en forma digital.

- Muiños, R. (2006): "*El diagnóstico participativo*". Editorial UNED, San José Costa Rica, I edición y I reimpresión 2008.
- Municipalidad de Alajuela (2003). Agenda XXI "El Desarrollo Sostenible Local, la tarea pendiente. Una propuesta comunitaria". [Versión electrónica]. Bajado de internet el día 04-04-2012 de la página <http://www.cidetur.uqroo.mx/cd3/Ejemplos%20de%20Agendas%201%20Locales%20y%20Cartas%20de%20la%20Tierra/Agenda%201%20Alajuela-Costa%20Rica.pdf>
- Organización Mundial del Turismo, Boletín impreso. "*El turismo sostenible, un instrumento para la erradicación de la pobreza*". 2004.
- Pulido, J. I., (2008): "*El turismo Rural: estructura económica y configuración territorial en España*". Editorial Síntesis. Valle hermoso, España, Madrid.
- Quesada, R; Fontana, Y; Sánchez, A y Fonseca, C. (2011): "*Gestión de Empresas Turísticas Sostenibles*". Editorial EUNED, 1º edición, San José, Costa Rica.
- Royo, A. (2009): "*El supuesto determinismo de los cantones bananeros: el cantón de Osa, Zona Sur, Costa Rica*". Revista Electrónica semestral, ISSN-1659-0201, Volumen 6, número 2, artículo 5, Enero - junio, 2009, publicado 1 de enero, 2009 de la página web <http://ccp.ucr.ac.cr/revista/>. Recuperado el 30 de enero de 2012. <http://ccp.ucr.ac.cr/revista/volumenes/6/6-2/6-2-5/index.htm>
- Scheyvens, R. (1999). "*Ecotourism and the Empowerment of Local Communities*". *Tourism Management*, 20: 245-249.
- Sobrado, M. y Rojas H. J. J. (sf) "*América Latina: Crisis del Estado Clientelista y la Construcción de Repúblicas Ciudadanas*" [Versión Electrónica], bajado de internet el día 20-03-2012 de la dirección: <http://www.tau.org.ar/upload/89f0c2b656ca02ff45ef61a4f2e5bf24/Herrera.pdf>
- Sáez, A; Martín, P & Pulido, J. I. (2006): "*Estructura económica del Turismo*". Editorial Síntesis S. A., Madrid, España.
- Salazar, Sergio (2012). Informe Ejecutivo. "*Sistematización del Proyecto ATN/ME-9832-CR: Promoción del TRC en Costa Rica y su proyección en Centroamérica*". Documento sin publicar. Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (INFOCOOP R. L).
- Solano, L. (2002): "*El Turismo Rural Comunitario en Costa Rica: Análisis de esfuerzos conjuntos e incidencia en política pública*". [Versión electrónica]. Bajado de internet el 18 de julio del 2011 de la página <http://www.turismoruralbolivia.com/img/TRComunitarioCR.pdf>

Trejos, B. (2009): "*Redes de Apoyo al Turismo Comunitario en Costa Rica*" Revista Turydes Vol 2, No. 6 (noviembre/novembro 2009) [Versión Electrónica] Documento bajado de internet el 18 de julio del 2011, <http://www.costarricense.cr/pagina/btrejos/TRC.htm>

Wearing, S. y Mc Donald, M. (2002): "*The development of community-based tourism: Rethinking the relationship between tour operators and development agents as intermediaries in rural and isolated area communities*". Journal of Sustainable Tourism, 10(3): 191-206.

Wilson, S.; Fesenmaier, D.; Fesenmaier, J. y Van Es J. (2001): "*Factors to Success in Rural Tourism Development*", journal of Travel Research, 40:132-138.

www.mideplan.go.cr/sides/social/ids-informe-final.pdf

www.turismosostenible.org/docs.php?did=1 Asociación de Monitores Medioambientales Almijara).

www.unwto.org/estadisticas/index.htm.

www.visitcostarica.com/ict/paginas/sostenibilidad_ict.asp?tab=0

ANEXOS A

Anexo 1**SISTEMATIZACION PROYECTO BID-COOPRENA
ENTREVISTAS GERENCIA DE PROYECTOS
TEMA: CONTEXTO HISTORICO DEL PROYECTO Y MODELO”**

Tipo de entrevista: Temática grupal en profundidad

Día: 16 de agosto 2011.

Hora: 2.p.m

Lugar: Oficinas en COOPRENA R. L. Sabana norte San José.

Entrevistas a: Marvin Víquez (gerente general) y Olman Jiménez (director de proyectos) COPRENA R. L.

Objetivo: Sistematizar el proceso de ejecución del proyecto BiD-COOPRENA con el fin de caracterizar el modelo en TRC que se ha venido implementando, tomando en cuenta la infraestructura.

1. ¿Cuáles son los antecedentes del TRC antes y después de proyecto BID-COOPRENA?
2. ¿Cómo describiría el tipo de estructura y modelo que se ha conformado en Costa Rica en TRC antes y después del proyecto BID-COOPRENA?
3. ¿Qué características identifican o distinguen el modelo de otros operadores?
4. ¿Cuántos grupos lo componen?
5. ¿Cuáles considera han sido las limitaciones y resultados del proyecto BID-COOPRENA a nivel cooperativo y de los beneficiarios?
6. ¿Cuáles considera son las fortalezas y debilidades internas en la ejecución del proyecto?
7. ¿Cuáles considera son las oportunidades y Amenazas que se han detectado en la ejecución del proyecto?
8. ¿Qué aspectos negativos y positivos visualiza del proceso hasta ahora desarrollado?
9. ¿Cuál ha sido el impacto del proyecto en temas como desarrollo local y ambiente a nivel general de los emprendimientos?
10. ¿Considera que el enfoque solidario cooperativista ha calado en los emprendimientos?

Anexo 2**ENTREVISTAS AREA GERENCIA DE PROYECTOS
TEMA: "INFRAESTRUCTURA"**

Tipo de entrevista: Temática grupal en profundidad

Día: 16 de agosto 2011.

Hora:

Lugar: Oficinas en COOPRENA R. L. Sabana norte San José.

Entrevistas a: Marvin Víquez, Gerente General de COOPRENA y Olman Jiménez, Coordinador del Proyecto

Objetivo: Determinar el impacto y resultados del proyecto BID-COOPRENA en el aporte infraestructural en el TRC en Costa Rica.

1. ¿Cuál fue la inversión inicial del proyecto en el tema de infraestructura?
2. ¿Se han realizado inversiones adicionales desde que inició el proyecto BID-COOPRENA y si es así, han incidido directamente éstas en el mejoramiento de la infraestructura?
3. ¿Todos los emprendimientos fueron beneficiados en el proceso de inversión de infraestructura?
4. ¿En qué tipo de infraestructura se ha invertido a nivel general? (caso de Coopeuvita y Coopesarapiquí).
5. ¿Consideran que el apoyo del BID ha sido vital para la consecución de los objetivos de COOPRENA?
6. ¿Cuáles han sido los logros alcanzados en el tema de infraestructura y si estos se realizaron en el plazo establecido por el proyecto?
7. ¿Qué limitaciones y necesidades se han visualizado en el desarrollo del proyecto y en los beneficiarios?
8. ¿Qué fortalezas se rescatan en la ejecución del proyecto en infraestructura?
9. ¿Qué oportunidades se visualizan de mediano y a largo plazo en el Sector turístico rural y comunitario?
10. ¿Qué debilidades resaltaría del proyecto durante su ejecución?
11. ¿Qué amenazas visualizan externamente a futuro en el Sector TRC?

Anexo 3**SISTEMATIZACION PROYECTO BID-COOPRENA
ENTREVISTAS AREA DE SIMMBIOSIS
TEMA: "AMBIENTAL"**

Tipo de entrevista: Temática grupal en profundidad

Día: 16 de agosto 2011.

Hora:

Lugar: Oficinas en COOPRENA R. L. Sabana norte San José.

Entrevistas a: Dayana Amador y Olman Jiménez: consultora de sostenibilidad empresarial y calidad y gerente de proyectos respectivamente.

Objetivo: Determinar el impacto y resultados del proyecto BID-COOPRENA en el tema de ambiente

1. ¿Cómo se ha abordado el tema ambiental en los procesos de desarrollo en Turismo Rural Comunitario?
2. ¿Cuáles son las buenas prácticas de sostenibilidad ambiental que se han implementado a nivel general en los emprendimientos? (Caso de Coopesarapiquí y Coopeuvita)
3. ¿Cuánto ha sido la inversión económica en el tema ambiental por parte del proyecto?
4. ¿Qué tipo de energías alternativas se han implementado por parte de los emprendimientos con el aporte del proyecto BID?
5. ¿Qué capacitaciones se ha destinado en este tema y cuál ha sido su inversión económica?
6. ¿Qué necesidades, limitaciones, fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas se visualizan en el tema ambiental del proyecto?
7. ¿Cuál ha sido la actitud de los emprendedores en el tema ambiental?
8. ¿Cuál ha sido la respuesta de los emprendedores en el tema ambiental y como ha impactado en la identidad local?

Anexo 4**SISTEMATIZACION PROYECTO BID-COOPRENA
ENTREVISTAS AREA DE CAPACITACION
TEMA "CAPACITACION"**

Tipo de entrevista: en profundidad.

Día: 16 de agosto 2011.

Hora:

Lugar: Oficinas en COOPRENA R. L. Sabana norte San José.

**Entrevista a: Dayana Amador "consultora de sostenibilidad empresarial y calidad"
Área de Capacitación COOPRENA R. L.**

Objetivo: Determinar el impacto y resultados de las capacitaciones en los emprendimientos desde el punto de vista de los promotores y ejecutores del proyecto BID-COOPRENA.

1. ¿Cómo describiría el modelo TRC ejecutado por COOPRENA?
2. ¿En qué áreas y temas se han capacitado a los beneficiarios?
3. ¿Cuál ha sido la inversión por área y en total en capacitación desde que se hizo la inversión BID-COOPRENA?
4. ¿Cuántos emprendimientos han sido capacitados desde el inicio del proyecto BID-COOPRENA?
5. ¿Cuál ha sido el impacto o resultados en los beneficiarios con el proceso de capacitación? (Caso Coopesaraiquí y Coopeuvita)
6. ¿Qué diferencias se visualizan antes y después del aporte del BID al proyecto TRC en lo que ha capacitación se refiere?
7. ¿Cuáles necesidades y limitaciones se visualizan en los beneficiarios para el éxito del proyecto?
8. ¿Qué elementos positivos y negativos resaltarían del proyecto en su implementación?
9. ¿Cuáles han sido los alcances del proyecto desde que se inicio con el aporte del BID-COOPRENA?
10. ¿Cuáles fortalezas y debilidades visualizan a nivel de los emprendimientos en lo que ha capacitación se refiere?
11. ¿Qué oportunidades y amenazas se han detectado a nivel de los emprendimientos en lo que ha competencias adquiridas se refiere?

Anexo 5**ENTREVISTAS A SIMBIOSIS TOURS
AREA SIMBIOSIS
TEMA: "COMERCIALIZACION Y CALIDAD"**

Tipo de entrevista: Temática grupal en profundidad

Día: 16 de agosto 2011.

Hora:

Lugar: Oficinas en COOPRENA R. L. Sabana norte San José.

Entrevistas a: Marielos Rodríguez y Dayana Amador: Área de comercialización y consultora de sostenibilidad empresarial y calidad respectivamente.

Objetivo: Determinar el impacto y resultados del proyecto BID-COOPRENA en el aporte comercial en el TRC en Costa Rica.

1. ¿Cómo describirían la forma de comercialización previo al proyecto BID-COPRENA?
2. ¿Cuál fue el impacto en el tema comercial una vez implementado el Proyecto?
3. ¿De qué forma mide COPRENA la calidad de sus servicios en los clientes finales?
4. ¿Cómo seleccionan los mercados meta?
5. ¿Cuáles estrategias administrativas y tecnológicas ha venido implementando COOPRENA para apoyar la comercialización de los emprendimientos?
6. ¿Qué otras formas utilizan los propios emprendimientos para comercializar los productos y servicios?
7. ¿Cuál ha sido la inversión en el tema de comercialización durante el proyecto?
8. ¿Cómo describirían el rol de simbiosis a mediano y largo plazo con respecto a sus competidores?
9. ¿Dado lo pequeño del mercado visualizan a futuro una alianza ACTUAR-COOPRENA en el tema de comercialización?

Anexo 6**SISTEMATIZACION PROYECTO BID-COOPRENA
ENTREVISTAS AREA SIMBIOSIS TOURS
TEMA: "PUBLICIDAD"**

Tipo de entrevista: Grupal en profundidad

Día: 16 de agosto 2011.

Hora:

Lugar: Oficinas en COOPRENA R. L. Sabana norte San José.

Entrevistas a: Marielos Rodríguez del departamento de Producción.

Objetivo: Determinar el impacto y resultados del proyecto BID-COOPRENA en el aporte en publicidad en el TRC en Costa Rica.

Si bien la pagina Web que posee COOPRENA es bastante explícita y muy fácil de navegar en ella,

1. ¿Qué otros medios publicitarios utilizan para la difusión de sus actividades?
2. ¿Trabajan con alguna agencia de publicidad?
3. ¿Se ha realizado algún estudio para medir su posición en el mercado?
4. ¿Cuál es su público meta?
5. ¿Consideran que han logrado llegar a ese público meta con eficiencia o han tenido algunas limitaciones?
6. ¿Cuál es el gasto anual aproximado en publicidad?
7. ¿Cuál consideran es su posición en el mercado con respecto a sus competidores?

Anexo 7

PLAN DE TRABAJO
DE LAS ENTREVISTAS EN COOPRENA R.L.

Objetivo específico: Sistematizar el proceso de ejecución y resultados del proyecto "Turismo Rural Comunitario en Costa Rica", impulsado por el BID-INFOCOOP-COOPRENA a partir del año 2006.

Dimensiones	Categorías	Informantes claves	Técnica	Materiales	Duración	Responsables
1. El Modelo (proyecto BID-COOPRENA). - tipo de estructura TRC	<ul style="list-style-type: none"> - tipo de estructura TRC - Tipo (s) de modelo (s) TRC - Características que identifican el modelo. - Grupos lo que componen - Alcances del modelo. - Fortalezas, y debilidades internas se visualizan. - Oportunidades y Amenazas que se han detectado. 	Coordinador proyecto TRC Olman Jiménez, Marvin Víquez.	Entrevista en profundidad	Grabadora periodística Guión de entrevista.	1 hora	Diego y Guillermo
a. Capacitación - Áreas en que se han capacitado a los beneficiarios.	<ul style="list-style-type: none"> - Áreas en que se han capacitado a los beneficiarios. - Temas de capacitación se han incorporado. - La inversión por área 	Área de Capacitación de COOPRENA R.L. con Dayana Amador.	Entrevista en profundidad.	Grabadora periodística y guión de entrevista.	40 minutos.	Diego y Guillermo

	y el total							
	- El impacto en las cooperativas. - Las necesidades y Limitaciones de los beneficiarios.							
b. Infraestructura	- Inventario de activos - Inversión por área y total - Colocación total - Incremento anual - Mejora de infraestructura. - Necesidades y limitaciones de los beneficiarios.	Marvin Viquez y Olman Jiménez Gerente General el primero y coordinador del proyecto BID-COOPRENA el segundo.	Entrevista estructurada y en profundidad. Tema proyecto BID-COOPRENA (resultados)	Grabadora periodística, cámara fotográfica y guión de entrevista.	1 hora	Diego y Guillermo		
c. Comercialización	- Tipos de productos - Calidad - Segmentos de mercado - Selección de mercados meta - Tipo y formas de comercialización	Área de Simbiosis tours con Daya Amador y Marielos Rodríguez (depto. de producción Simbiosis tours).	Entrevistas en profundidad sobre sistematización de resultados e impactos del proyecto BID COOPRENA	Grabadora periodística, cámara fotográfica y guión de entrevista.	1 hora	Diego y Guillermo		
d. Publicidad	- Posicionamiento en el mercado	Área de Simbiosis tours con Marielos	Entrevista en profundidad de	Grabadora periodística,	1 horas	Diego y Guillermo		

	<ul style="list-style-type: none"> - Tipos y formas de publicidad - Inversión - Beneficios concretos - Satisfacción del cliente. - Limitaciones 	Rodríguez (depto. De producción) en COOPRENA R. L.	sistematización de resultados e impactos del proyecto BID COOPRENA	cámara fotográfica y guión de entrevista.	
e. Calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Inversión del proyecto. - Tipo de productos y servicios ofrecidos. - Mejoras en los servicios. - Incremento en tarifas. - Incidencia en los ingresos de los grupos beneficiarios. 	Karianne, Rosibel, área de calidad en COOPRENA R.L.	Entrevista semi-estructurada en profundidad.	Grabadora periodística, cámara fotográfica y guión de entrevista.	1 hora Diego y Guillermo

Anexo 8

ENTREVISTA SEMI-ESTRUCTURADA A ÁLVARO GÓMEZ DE COOCAFÉ

Lugar: Coocafé R. L.

Fecha: 16 de setiembre 2011.

Hora: 14:30 minutos

Ex-gerente de Coopesarapiquí entre 1985-2004, 20 años en total.

Objetivo: Reconstrucción de la memoria histórica de la comunidad y cooperativa antes del Turismo Rural Comunitario.

1. ¿Por qué se crea Coopesarapiquí?
2. ¿Cuáles son los principios fundacionales con lo que se crea la Cooperativa?
3. ¿Cuál es el contexto histórico-social que rodea la relación comunidad/Cooperativa?
4. ¿Cuál ha sido el rol de la Cooperativa antes del TRC?
5. ¿Por qué surge la idea de dedicarse al TRC?
6. ¿Cuál ha sido el impacto del Proyecto BID-INFOCOOP en la zona y por qué?
7. ¿Considera Usted que hay algunas limitaciones para un mayor desarrollo de la comunidad y la Cooperativa a través del TRC?
8. ¿Cómo manejan el tema ambiental en la Cooperativa?
9. ¿Cuáles beneficios se han derivado en la comunidad a través del TRC?
10. ¿Una vez finalizado el Proyecto BID-INFOCOOP, considera que están suficientemente capacitados para continuar solos?

Anexo 9**PROCESO DE PLANIFICACIÓN PRIMER TALLER
EN COOPESARAPIQUI R.L.****PLANIFICACIÓN DEL PROCESO.****PERIODO DE REALIZACIÓN DEL TALLER:**

29 de Setiembre 2011

PARTICIPANTES:

3 miembros representantes de Coopesarapiquí, 3 miembros representantes de los emprendimientos turísticos y 5 miembros de grupos encadenados al TRC.

LUGAR:

Sede Coopesarapiquí R. L., Restaurante Mi Cafecito Tours.

DURACIÓN DE CADA SESIÓN:

El taller dispone de una sola sesión con una jornada de 4:30 hrs.

1.1. Objetivo o propósito:

Basados en el cuarto componente del proyecto BID/COOPRENA “documentación y sistematización” se procederá a -sistematizar las experiencias de los actores involucrados, para que al final del proceso se cuente con un diagnóstico integral del desarrollo del TRC en Coopesarapiquí, el cual permitirá generar información valiosa para la toma de decisiones y buscar potenciar el modelo a futuro (ver cuadro de sistematización).

Objetivos específicos:

1. Que los participantes caractericen el origen, significado e importancia del TRC en la comunidad.
2. Conocer las distintas perspectivas de los actores acerca de los niveles de impacto para el desarrollo de: el producto turístico comunitario, comercialización, calidad, capacitación y acompañamiento empresarial.
3. Que los distintos actores compartan y reflexionen sobre su propio rol, dificultades y logros alcanzados producto de la implementación del proyecto BID, permitiendo que generen sus propias soluciones a los problemas detectados y necesidades requeridas a futuro para fortalecer el modelo de TRC en la comunidad.

**PLANEAMIENTO DEL PRIMER TALLER
PARTICIPATIVO COOPASAPIQUI R.L.**

FASE DEL PROCESO	OBJETIVOS	PREGUNTA GENERADORA	TÉCNICA A UTILIZAR	DESCRIPCIÓN DE	FASE DEL PROCESO	OBJETIVOS	PREGUNTA GENERADORA
DINAMICA	Romper el hielo en el grupo y conocerse		La fiesta de traje	Reglas: - Se explica que va a haber una fiesta, y que cada cual debe llevar algo. - El primero comienza diciendo su nombre y lo que va a llevar a la fiesta. El segundo repite el nombre de la primera persona lo que trae, luego dice su nombre y lo que va a llevar a la fiesta. El tercero dice el nombre de los dos primeros, los que trae, dice su nombre y lo que lleva a la fiesta. Y Así se repite sucesivamente hasta completar la cantidad de participantes.	25 minutos	no ningu	Diego Guzmán Guillermo Ramírez.
Introducción	Presentación del taller a los participantes		Exposición	1. Los facilitadores hacen una breve presentación del taller: fin, importancia, objetivos, instrucciones generales y resultados esperados.	15 minutos	Proyector multimedia y	Diego Guzmán
I Actividad	Conocer las expectativas del grupo respecto al producto final del diagnóstico y sirva en la orientación de posibles soluciones para un resultado positivo.	1. ¿Qué esperan los participantes del proceso y los resultados a obtener del diagnóstico?	Lluvia de ideas	1. Se presenta la pregunta generadora. 2. Se da un espacio de reflexión para que cada unos de los participantes responda a la pregunta y explique brevemente su respuesta.	20 minutos	Proyector multimedia	Diego Guzmán Guillermo Ramírez

II Actividad	Caracterizar el origen, significado e importancia del turismo rural comunitario en la zona.	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es el origen del TRC en la comunidad, 2. ¿Qué ha significado el desarrollo del TRC en la comunidad? 3.Cuál es la importancia del TRC para la comunidad? 	- Grupos de trabajo	<p>3. Se tomará nota de las intervenciones.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Instrucciones de la actividad y presentación de las preguntas generadoras. 2. Cada grupo cuenta con un espacio de reflexión y elabora un papelógrafo donde caracteriza desde sus perspectivas los siguientes elementos: 25 minutos a. Origen del TRC en la comunidad. b. Significado del TRC para la comunidad. c. Importancia del TRC para la comunidad. 3. El narrador de cada grupo expone los afiches en plenaria y al final se deja un espacio para otros aportes de los cuales se toma nota. 	Proyector multimedia, Papel periódico, marcadores negros y cinta adhesiva.	Diego Guzmán Guillermo Ramírez
REFRIGERIO						
III Actividad	Identificar desde las distintas perspectivas de los actores acerca de los niveles de impacto de los componentes BID para el desarrollo de: el producto turístico comunitario, comercialización, calidad, capacitación y acompañamiento empresarial.	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuáles son los niveles de impacto del TRC con respecto al: desarrollo de productos turísticos comunitarios, comercialización, calidad, capacitación y acompañamiento empresarial? 	Grupos de enfoque	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se presenta el esquema de la cuadrícula en papelógrafo, pregunta generadora y se brinda las instrucciones al grupo. 2. Se reparte una fotocopia de la cuadrícula y un marcador de diferente color a cada grupo 3. Los grupos analizan, 	Papelógrafo, cuadrículas (una por grupo) de la matriz, marcadores negro, rojo y azul.	Diego Guzmán Guillermo Ramírez

<p>IV Actividad Sistematizar experiencias donde los actores comparten y evalúan logros alcanzados y dificultades o problemas transitados y necesidades futuras desde el inicio del proyecto en TRC. I.</p>	<p>2. ¿Cuáles han sido los problemas transitados en el proceso?</p>	<p>1. ¿Cuáles han sido los logros alcanzados posteriores a la implementación del proyecto TRC? 2. ¿Cuáles han sido los problemas transitados en el proceso? 3. ¿Qué soluciones se pueden identificar para solucionar los problemas? ¿Qué necesitan para</p>	<p>Grupos de discusión</p>	<p>discuten e identifican y seleccionan en la cuadrícula sus respuestas en los tres niveles de clasificación (Alto=A, Medio=M y Bajo=B), para lo cual escribirán una "X" en las casillas correspondientes de acuerdo a su criterio.</p> <p>3. El relator de cada grupo pasa al papelógrafo para rellenar las respuestas.</p> <p>3. El facilitador analiza en plenaria con los grupos las respuestas buscando discutir el ¿por qué? y el ¿Cómo? de aquellas categorías que se consideran, no han tenido un buen nivel de impacto y se toma nota de las observaciones de los participantes.</p>	<p>15 minutos.</p>	<p>Proyector multimedia Papel periódico, marcadores negros.</p>	<p>Guillermo Ramírez</p>
				<p>Actividad: Elaboración de la matriz: "LOGROS, PROBLEMAS Y POSIBLES SOLUCIONES Y NECESIDADES".</p> <p>2. Se brindan instrucciones y entrega a cada grupo una guía fotocopiada del esquema de la matriz y papel periódico para elaborar la matriz.</p> <p>2. Cada grupo a fin procederá a la reflexión y</p>	<p>5 minutos</p>		
					<p>30 minutos</p>		

<p>¿Cuáles han sido los logros alcanzados posteriores a la implementación del proyecto TRC?</p>		solucionarlo?		<p>elaboración de la matriz siguiendo el esquema establecido.</p> <p>3. El facilitador analiza junto con todo el grupo la matriz de cada uno en plenaria abriendo un espacio para escuchar aportes y tomar nota.</p>	20 minutos		<p>Diego Guzmán Sergio Salazar Guillermo Ramírez</p>
<p>Cierre y despedida</p>							

Anexo 10

FICHA DE IDENTIFICACION PRIMER TALLER PARTICIPATIVO EN COOPESARAPIQUI R.L. NIVELES DE IMPACTO PROYECTO BID.			
Niveles de impacto (A=ALTO/ M= Medio/ B= Bajo)	A	M	B
1. Para desarrollo del Producto Turístico Comunitario			
a. Tour de Café			
b. Diversificación de la actividad cafetalera			
c. Aprovechamiento del patrimonio natural: flora y fauna, espacios escénicos, otros.			
d. Patrimonio cultural: costumbres, tradiciones, gastronomía, espacios y monumentos históricos, etc.			
2. Comercialización			
a. Competitividad: acceso a mercados nacionales e internacionales (sistema de voluntariado, mercado sostenible).			
b. Participación en Ferias Nacionales e Internacionales			
c. Paquetes turísticos: actividades temáticas, programas de voluntariado			
d. Encadenamientos productivos con: agencias de viajes, promotores, transportistas.			
3. Calidad			
a. Declaratoria turística			
b. Certificado de Sostenibilidad Turística (CST)			
c. Servicio al cliente			
4. Capacitación			
a. Formación turística			
b. Gestión empresarial			
c. Educación ambiental (conservación, reciclaje)			
d. Conocimiento de la Ley TRC			
e. Organización social			
5. Acompañamiento Empresarial			
a. Asesoramiento para trámites administrativos (permisos de salud, municipales, Registro público, otros).			
b. Adquisición Declaratoria Turística.			
c. Adquisición del Certificado de Sostenibilidad Turística.			
6. Financiamiento			
a. Infraestructura para: albergues, senderos, espacios para la recreación, otros.			
b. Energías renovables: (solar, biodigestores, plantas de tratamiento aguas).			
c. Tecnología (equipo especializado, paquetes informáticos, Internet, otros).			

d. Desarrollo local: mejoras en el sistema de salud, educación, vivienda, calidad de vida, más empleo, mejores ingresos.

--	--	--

Anexo 11

ENTREVISTA ESTRUCTURADA A: JUAN CARVAJAL SOLÍS EMPRESARIADO FINCA TERRALEGRE

Día: 12 de noviembre 2011

Lugar: Finca Terralegre, ubicada en Colonia Carvajal.

Hora: 10:00 a.m.

Objetivo: Sistematizar las experiencias en cuanto a logros, resultados, dificultades y buenas prácticas de los emprendimientos relacionados con el desarrollo del TRC.

A. Aspectos relacionados con el entrevistado.

1. ¿Es nativo usted de la comunidad?
2. ¿Cuánto tiempo tiene de vivir allí?
3. ¿Cuánto tiempo tiene de estar trabajando en la actividad turística?
4. ¿A qué se dedicaba antes de trabajar en turismo?

B. Aspectos relacionados con el emprendimiento

5. ¿De cuánto ha sido aproximadamente la inversión en su proyecto?
6. ¿Qué atractivos turísticos ofrece la finca Terralegre?
7. ¿Con qué infraestructura cuenta?
8. ¿Cómo hace para promocionar su atractivo turístico?
9. ¿Está usted relacionado con otros grupos turísticos de la zona?
10. ¿Qué tipo de relación es? ¿Cómo lo beneficia?
11. ¿Cuáles han sido los logros alcanzados hasta el momento en la actividad del TRC?
12. ¿Qué tipo de limitaciones o problemas se ha topado en todo este proceso?
13. ¿Qué tipo de buenas prácticas a nivel ambiental ha implementado para desarrollar su emprendimiento?

C. Datos relacionados con la Cooperativa

14. ¿Qué relación tiene usted con Coopesarapiquí?
15. ¿Cómo beneficia turísticamente a su emprendimiento la relación con la cooperativa?
16. ¿Cuál ha sido el apoyo que Coopesarapiquí le ha dado para desarrollar su emprendimiento?
17. ¿Cómo cataloga el rol de la Cooperativa en el proceso de canalizar en la comunidad y la región la motivación y promoción del TRC?

D. Datos relacionados con la comunidad.

18. ¿Describa la comunidad de San Miguel?
19. ¿Cómo define la identidad de la comunidad de San Miguel?
20. ¿Qué valores identifica?
21. ¿Qué tipo de problemas sociales señalaría?
22. ¿Cómo define el ambiente social en la comunidad?
23. ¿Qué costumbres y tradiciones se practican en la comunidad?
24. ¿Qué grupos organizados existen?

- 25. ¿Qué debilidades identifica en la comunidad que obstaculicen el desarrollo del TRC?
- 26. ¿Sabe usted de algunos proyectos que haya implementado la Cooperativa en la comunidad que permitan motivar el desarrollo del TRC en la comunidad?

ANEXO 12

**ENTREVISTA ESTRUCTURADA A: OFELIA MEMBREÑO MEMBREÑO.
GERENTE GENERAL DE COOPESARAPIQUÍ R. L.**

Lugar: Oficinas Centrales de Coopesarapiquí R. L.

Fecha 12-11-2011

Hora: 13:00 hrs

Objetivo: Establecer el rol, resultados, logros y buenas prácticas de Coopesarapiquí R. L., en el desarrollo del TRC y su proyección en la comunidad de San Miguel.

A. Datos relacionados con la entrevistada.

1. ¿Es usted nativa de la comunidad?
2. ¿Desde hace cuánto?

B. Datos relacionados con la Cooperativa.

3. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en la Cooperativa?
4. ¿Qué productos, paquetes y modalidades turísticas ofrece la Cooperativa?
5. ¿Por qué la Cooperativa optó por el TRC?
6. ¿Cuáles han sido los logros obtenidos hasta el momento?
7. ¿Cuenta la Cooperativa con información estadística sobre ello?
8. ¿Cuáles han sido las dificultades y limitaciones tanto para la Cooperativa como para los emprendimientos?
9. ¿Qué tipo de buenas prácticas se han implementado para desarrollar el TRC?
10. ¿Con cuales activos cuenta la Cooperativa?
11. ¿Cuáles son los emprendimientos que están directamente asociados a la Cooperativa?
12. ¿Cuáles instituciones públicas, ONGs, o privadas están apoyando el TRC en la Región?

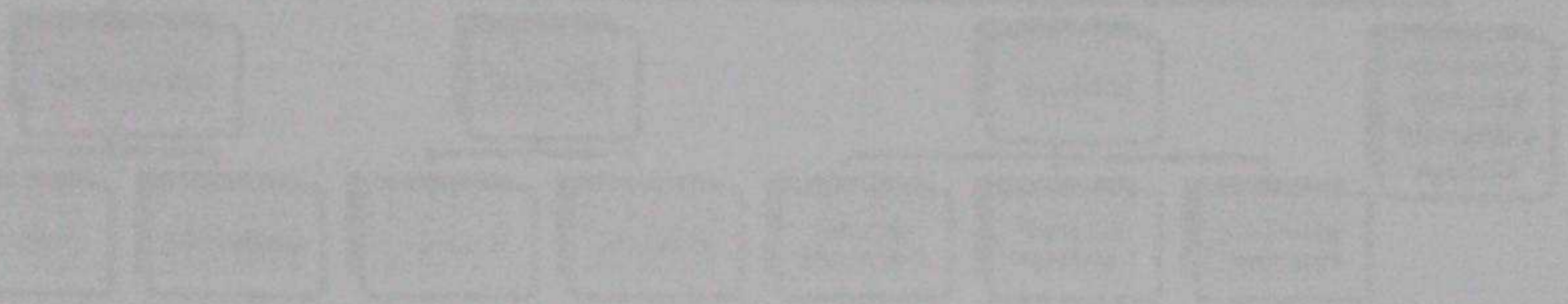
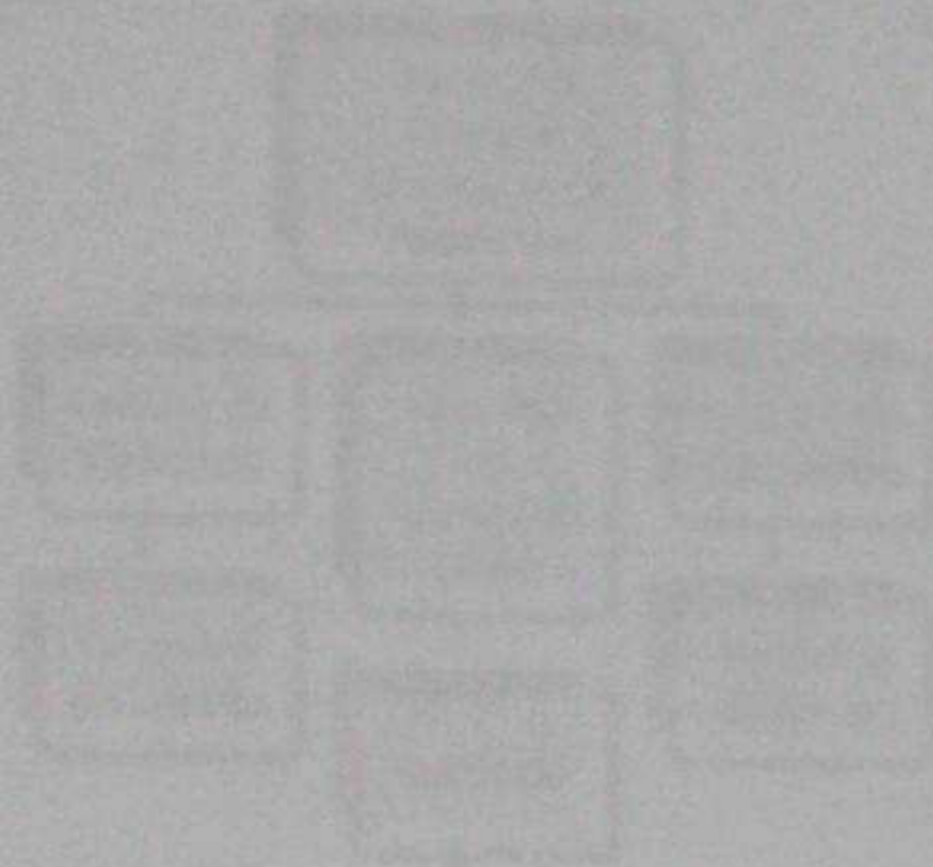
C. Datos relacionados con Cooprena

13. ¿Cuál ha sido la función de Cooprena en el proceso?
14. ¿Qué tipo de capacitaciones les han ofrecido a la Cooperativa y a los emprendimientos?
15. ¿Ha percibido algún recurso económico de Cooprena o Infocoop?

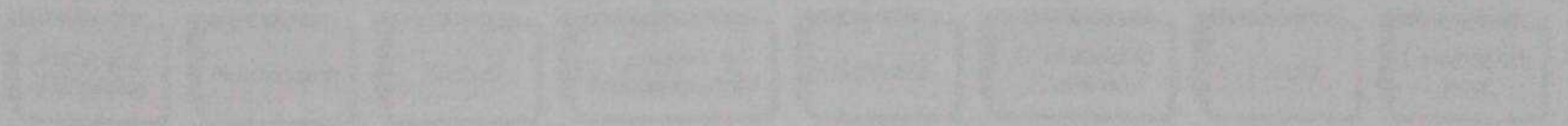
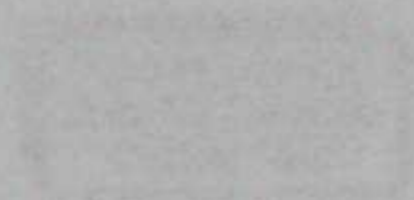
D. Datos relacionados con la comunidad

16. ¿Cómo define la identidad de la comunidad?
17. ¿Qué valores identifica?
18. ¿Qué tipo de problemas sociales señalaría?
19. ¿Qué tradiciones y costumbres se practican en la comunidad?
20. ¿Qué grupos organizados existen?
21. ¿Cuáles de ellos se están beneficiando del TRC?
22. ¿Qué debilidades identifica en la comunidad que obstaculicen el desarrollo del TRC?

23. ¿Qué proyectos ha implementado la Cooperativa en la comunidad que permitan fortalecer el desarrollo del TRC en la zona?



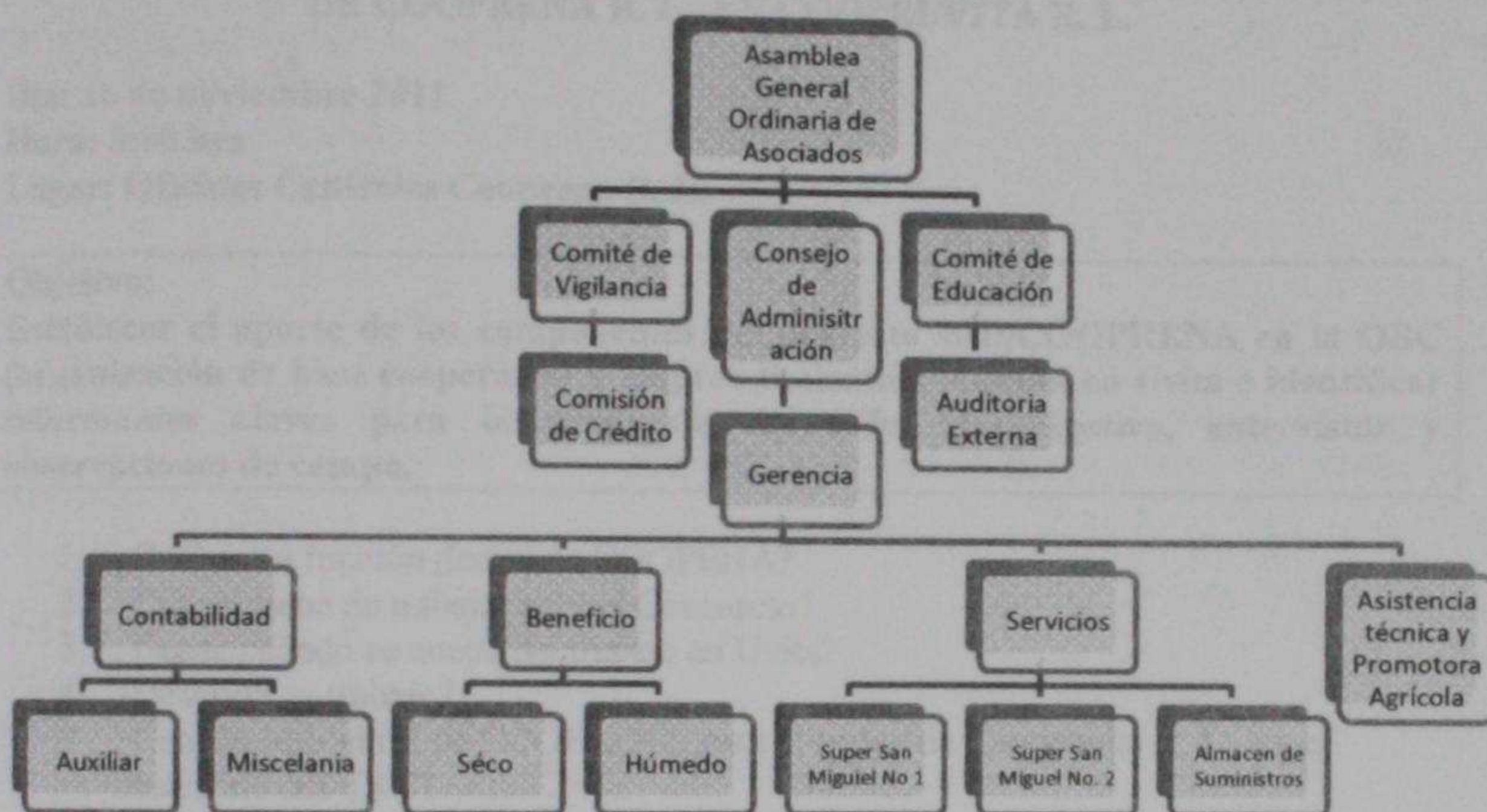
Organograma de la Cooperativa



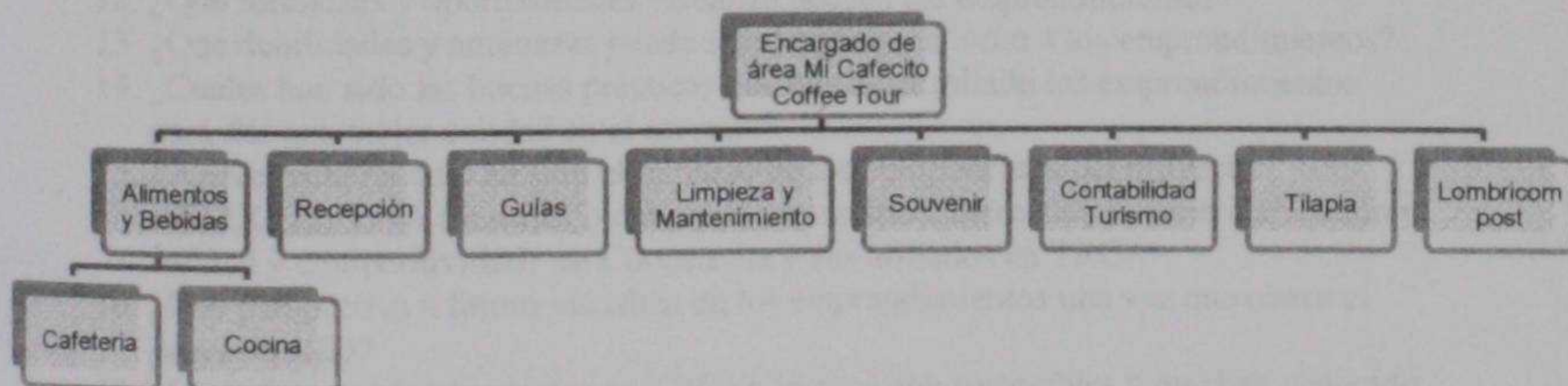
Organograma de la Cooperativa

Anexo 13

Estructura Organizativa de Coopesarapiquí R. L.



Organigrama de Mi Cafecito Tour



Fuente: Cooprena R. L. <http://www.turismoruralcr.com/es/quienessomos/>.

Anexo 14

**ENTREVISTA ESTUCTURADA A: KARIANNE DE RAVE
CONSULTORA EN ACOMPAÑAMIENTO TÉCNICO
DE COOPRENA R. L., EN COOPEUVITA R. L.**

Día: 16 de noviembre 2011

Hora: 3:00 hrs

Lugar: Oficinas Centrales Cooprena R. L.

Objetivo:

Establecer el aporte de los componentes del proyecto BID/COOPRENA en la OBC (organización de base cooperativa y emprendimientos) ubicada en Uvita e identificar informantes claves para la propuesta del taller participativo, entrevistas y observaciones de campo.

1. ¿Cuál es su función dentro de COOPRENA?
2. ¿Cuánto tiene de trabajar para el Consorcio?
3. ¿Desde cuándo se ocupa del trabajo en Uvita?
4. ¿Describa su trabajo?
5. ¿Cuál ha sido el rol de COOPRENA para el apoyo de Coopeuvita R. L., en el desarrollo del TRC?
6. ¿Qué ha significado el proyecto BID para el TRC?
7. ¿Cuántos y cuáles son los emprendimientos turísticos afiliados a Coopeuvita R. L., existentes en la zona?
8. ¿Cuáles son los encadenamientos más importantes que identifica en la zona?
9. ¿Que otros grupos organizados identifica están relacionados con el TRC en Uvita?
10. ¿Qué problemas ha identificado para el desarrollo del TRC en la región?
11. ¿Cuáles han sido los logros que muestran los emprendimientos?
12. ¿Qué fortalezas y oportunidades visualiza poseen los emprendimientos?
13. ¿Qué debilidades y amenazas puede señalar giran en torno a los emprendimientos?
14. ¿Cuáles han sido las buenas prácticas que han desarrollado los emprendimientos para dar una mejor calidad en el servicio?
15. ¿A nivel general cuál ha sido el impacto de los componentes del proyecto BID/COOPRENA (desarrollo del producto turístico, mercadeo y comercialización y calidad y competitividad) en Coopeuvita y sus afiliados en TRC?
16. ¿Qué perspectiva a futuro visualiza en los emprendimientos una vez que cierre el proyecto BID?
17. ¿Considera que los proyectos en TRC en la zona son sostenibles y que han generado desarrollo local?

Anexo 15**PROCESO DE PLANIFICACIÓN SEGUNDO TALLER
EN COOPESARAPIQUI R.L.****PLANIFICACIÓN DEL PROCESO.****PERIODO DE REALIZACIÓN DEL TALLER:**

02 de diciembre 2011 de 9 a 1 p.m.

PARTICIPANTES:

El taller se compone de 2 miembros representantes de Coopesarapiquí, 3 miembros representantes de los emprendimientos turísticos, 7 miembros de grupos encadenados al TRC y 8 representantes de organizaciones sociales de la comunidad (comité de salud, deportes, Asociación de desarrollo, acueducto, cruz roja, seguridad, patronato escolar, Sindica).

LUGAR:

Sede Coopesarapiquí R. L., Restaurante Mi Cafecito Torus.

DURACIÓN DE CADA SESION:

El taller dispone de una sola sesión con una jornada de 4 horas

Propósito:

Con el fin de darle continuidad al proceso de sistematización del TRC en Coopesarapiquí R. L., en cuanto a los logros y resultados de los componentes del proyecto BID/COOPRENA "documentación y sistematización" se procederá a desarrollarse el segundo taller de diagnóstico participativo y de sistematización, que permita la articulación de la Cooperativa con organizaciones sociales de la comunidad de San Miguel para el desarrollo integral del TRC en la zona, a fin de generar planes de trabajo y conformar Comisiones organizativas que permita potenciar el modelo a futuro.

Objetivos específicos:

1. Exponer la información del primer taller a los participantes para la reflexión y discusión con el fin de enriquecer desde un enfoque sociocultural el proceso de sistematización del proyecto BID.
2. Desarrollar una charla de reflexión e información sobre la importancia del desarrollo del Turismo Rural Comunitario Sostenible, basado en esquemas proactivos de integración empresarial y comunitaria en la zona con el propósito de motivar la participación y articulación de los grupos organizados para fortalecer el TRC.

3. Identificar los valores socioculturales que debe promover la Cooperativa en la comunidad para potenciar el desarrollo del TRC de forma integral en la zona, así como la forma de socializarlos a nivel de la comunidad.
4. Diseñar con los participantes del taller una matriz temática en la cual se priorice las mejorar o necesidades que tiene la comunidad de San Miguel en tres categorías: a. Aspectos por mejorar, b. Posibles soluciones, c. Tareas a desarrollar.

Los anteriores objetivos permitirán a los facilitadores dejar conformadas Comisiones Coordinadoras Comunitarias, quienes se responsabilizarán en resolver las necesidades priorizadas de corto, mediano y largo plazo organizando los diferentes comités de trabajo en la solución de dichas necesidades.

Asimismo, elaborar planes de trabajo conjuntos Cooperativa/Comunidad para el fortalecimiento integral del TRC en la zona (ver siguiente cuadro).

PLANEAMIENTO DEL SEGUNDO TALLER PARTICIPATIVO COOPASARAPIQUI R.L.

FASE DEL PROCESO DINAMICA	OBJETIVOS	PREGUNTA GENERADORA	TÉCNICA	ACTIVIDAD	TIEMPO	MATERIALES	RESPONSABLES
	Romper el hielo en el grupo y conocerse		Papa caliente	- Se hace una ruda con los participantes, se pone a girar de mano en mano la papa con música, al detenerse esta quien quede con la papa en la mano debe presentarse al grupos: nombre, a qué se dedica, a quien representa y que espera del taller.	15 minutos	- Una papa (bola o una dado) y una grabadora, música adecuada.	Diego
Introducción	Presentación de los objetivos del taller a los participantes.	¿Por qué y para qué este taller?	-Exposición	1. Los facilitadores hacen una breve presentación del taller: fin, importancia, objetivos, instrucciones generales y resultados esperados.	25 minutos	Proyector multimedia y	Agenda del día Guillermo
I Actividad	- Exponer la información del primer taller para la reflexión de los participantes con el fin de enriquecer la obtención de más datos cualitativos para la sistematización del proyecto BID.	¿Cuáles fueron los resultados del primer taller?	Presentación informe del primer taller.	1. Se presenta el informe del primer taller. 2. Se abre un espacio de reflexión para que cada unos de los participantes haga aportes u observaciones al informe.	25 minutos	Proyector multimedia	Guillermo

REFRIGERIO				3. Se tomará nota de las intervenciones.	25 minutos		
II Actividad	<p>1. Desarrollar una charla de reflexión e información sobre la importancia del desarrollo del TRC en la zona basado en esquemas proactivos de integración empresarial y comunitaria en la zona a fin de motivar la participación y articulación de los grupos organizados para fortalecer el TRC en la zona.</p>	<p>1. ¿Qué es el turismo rural comunitario sostenible?</p> <p>2. ¿Cómo transitar hacia un modelo de desarrollo más integral de TRC?</p> <p>3. ¿Qué rol debe asumir la comunidad para una transición integral del proceso de TRC?</p> <p>4. ¿Cuáles factores multidimensionales se deben tomar en cuenta para la transición integral del TRC?</p>	- Charla	<p>1. El facilitador hace una breve charla sobre la temática:</p> <p>Aspectos a exponer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definición del TRC Sostenible. - Transición necesaria del modelo de desarrollo a uno más integral. - La participación comunitaria como principio fundamental de la transición, responsabilidad y compromiso comunitario en el proceso. - Multi-dimensionalidad del desarrollo económico, político, social, ambiental y cultural de la comunidad. - Conclusiones al respecto <p>2. Se abre un espacio de reflexión entre los participantes y se toma nota de los aportes.</p>	30 minutos	Proyector multimedia	Diego

<p>III Actividad</p> <p>1. Identificar los valores que ha promovido la Cooperativa en la comunidad para el desarrollo del TRC en la zona y cómo los ha socializado a nivel de la comunidad.</p>	<p>1. ¿Cuáles han sido las actividades que ha implementado Coopesarapiqui para el desarrollo del TRC en la Comunidad?</p> <p>2. ¿Qué valores sociales debe transmitirle la Cooperativa a la comunidad que respondan al desarrollo del TRC en la zona?</p> <p>3. ¿Cómo interrelacionar la identidad sociocultural de la comunidad para generar un TRC sostenible?</p>	<p>Trabajo en grupos.</p>	<p>1. Se conforman los grupos de trabajo y se dan las instrucciones.</p> <p>2. Se reparten los papelógrafos con la generadora y tarjetas blancas a los grupos y se abre un espacio de discusión para la elaboración del papelógrafo.</p> <p>3. Un representante cada grupo expone los papelógrafo.</p> <p>4. Al final se abre un espacio de discusión para escuchar aportes y se toma nota de ello.</p>	<p>30 minutos</p>	<p>Papelógrafo, marcadores de colores, tarjetas blancas y cinta adhesiva.</p>	<p>Diego Guillermo</p>
<p>Cierre y despedida</p>						<p>Diego y Guillermo</p>

Anexo 16

MACHOTE MATRIZ DE NECESIDADES (Coopesarapiquí R. L.)			
Cosas por mejorar	Posibles soluciones	Acciones o tareas	Responsables
I. EJE TEMA DESARROLLO LOCAL DEL TRC			
a. Infraestructura y financiamiento			
b. Capacitación			
c. Apoyo Institucional local			
d. Identidad comunitaria con el TRC			
e. Gestión empresarial			
II. EJE TEMATICO SALUD COMUNITARIA			
III. EJE TEMATICO SEGURIDAD CIUDADANA			
IV. EJE TEMATICO DEPORTES Y CULTURA			
V. EJE TEMATICO VIABILIDAD Y TRANSPORTE			
VI. EJE TEMATICO EDUCACION			
VII. URBAJNISMO, PARQUES Y ZONAS VERDES			
VIII. EJE TEMATICO RECURSO HIDRICO Y RECURSOS NATURALES			

Anexo 17**ENTREVISTA GRUPAL
EMPRESARIOS EN SAN MIGUEL DE SARAPIQUI.**

Día: 4 de febrero 2012

Lugar: San Miguel de Sarapiquí, casa de la señora Zulay Morales

Hora: 10:30 a.m.

Participantes: Zulay Morales Murillo, Doris Monge Mora, Georgina Viquez Arce y Francisco Mairena Méndez

1. ¿Desde cuándo están desarrollando sus proyectos en TRC?
2. ¿Qué apoyos han tenido de Coopesarapiquí R. L., en cuanto a financiamiento, capacitaciones, talleres, charlas, otros para que mejoren sus proyectos?
3. ¿Qué buenas prácticas ambientales están aplicando en sus emprendimientos?
4. ¿Qué necesidades tienen para fortalecer sus proyectos?
5. ¿Consideran que la comunidad de San Miguel tiene interés por el Turismo Rural Comunitario?
6. ¿Qué fortalezas y debilidades presenta la comunidad para desarrollarse en TRC?
7. ¿Hasta el momento ha tenido la comunidad algún beneficio para el Desarrollo Local que se haya derivado del TRC?
8. ¿Qué expectativas tienen del TRC a futuro en la zona de San Miguel?

Anexo 18

FICHA DE IDENTIFICACION PRIMER TALLER PARTICIPATIVO EN COOPEUVITA R. L. NIVELES DE IMPACTO PROYECTO BID			
Componentes Proyecto BID/COOPRENA	Niveles de Impacto		
Niveles de impacto (A=ALTO/ M= Medio/ B= Bajo)	A	M	B
1. Desarrollo del Producto Turístico Comunitario			
a. Desarrollo de paquetes promocionales: Tours regionales, ballenas y delfines, Snorkell y Cavernas.			
b. Crecimiento de empresas de bienes y servicios			
c. Aprovechamiento del patrimonio natural: flora y fauna, espacios escénicos, playa y montaña.			
d. Patrimonio cultural: costumbres, tradiciones, gastronomía, espacios y monumentos históricos, etc.			
e. Ocupación turística			
2. Comercialización y publicidad			
a. Competitividad: acceso a mercados nacionales e internacionales.			
b. Participación en Ferias Nacionales e Internacionales			
c. A través de tecnologías de la información: (Internet, medios de comunicación masiva –radio y televisión-)			
d. Red de encadenamientos productivos a nivel local y regional con: otros centros turísticos, agencias de viajes, promotores, transportistas.			
e. Participación de las emprendimientos y encadenamientos en la página web el Coopeuvita R. L.			
3. Calidad			
a. Obtención de declaratoria turística			
b. Obtención de Certificado de Sostenibilidad Turística (CST)			
c. Servicio al cliente			
d. Seguridad turística			
4. Capacitación	A	M	B
a. Formación turística			
b. Gestión empresarial			
c. Gestión ambiental (conocimientos sobre conservación y buenas prácticas)			
d. Conocimiento de la Ley TRC			
e. Organización social			

f. Planes de emergencia			
g. Capacitaciones en lenguaje: inglés, otros			
5. Acompañamiento Empresarial			
a. Asesoramiento para trámites administrativos (permisos de salud, municipales, Registro público, otros).			
b. Apoyo a grupos organizados de la comunidad			
c. Comunicación y cooperación con redes y encadenamientos de TRC en la Zona			
6. Financiamiento			
a. En energías renovables: (paneles solares, biodigestores, otros).			
b. Nuevas Tecnologías (equipo de cómputo, paquetes informáticos, cámaras de vigilancia, otros).			
c. Desarrollo local: mejoras en el sistema de salud, educación, vivienda, calidad de vida, más empleo, mejores ingresos, crecimiento empresarial			
7. Infraestructura			
a. Construcción de albergues, senderos, espacios para la recreación, otros.			
b. Señalización y mantenimiento de infraestructura			
c. Plantas de tratamiento de aguas negras			

Anexo 19

**MATRIZ DE NECESIDADES
COOPEUVITA R. L.**

Cosas por mejorar	Posibles soluciones	Acciones o tareas	Responsables
I. EJE TURISMO RURAL COMUNITARIO			
a. Infraestructura			
b. Financiamiento			
c. Capacitación			
d. Producto turístico			
e. Buenas prácticas ambientales			
f. Gestión empresarial y calidad			
g. Comercialización y Mercadeo			
II. EJE SALUD COMUNITARIA			
III. EJE SEGURIDAD SOCIAL, EDUCACIÓN Y CIUDADANA			
IV. EJE DEPORTES Y CULTURA			
V. EJE VIABILIDAD Y CARRETERAS			
VIII. EJE TEMATICO RECURSO HIDRICO RECURSOS NATURALES Y AMBIENTE.			

Anexo 20**PROCESO DE PLANIFICACIÓN PRIMER TALLER PARTICIPATIVO
EN COOPEUVITA R.L.****PLANIFICACIÓN DEL PROCESO.****PERIODO DE REALIZACIÓN DEL TALLER:**

31 de Enero 2012 de 1 a 5 p.m.

PARTICIPANTES:

1 miembros de la Coopeuvita, 1 representante de la Asociación de Desarrollo, 2 representante de la Asociación de mujeres (Coopesirena), 1 representantes de los artesanos, 2 representante de emprendimientos afiliados a la Cooperativa, 2 miembro de grupos encadenados al TRC, 1 representante comité salud, 1 representante de Seguridad Pública y 1 representante comité de educación.

LUGAR:

Hotel y Restaurante Villas Bejuco, en Bahía Ballena

DURACIÓN DE CADA SESION:

El taller dispone de una sola sesión con una jornada de 5 horas

Propósito:

Basados en el cuarto componente del proyecto BID/COOPRENA “documentación y sistematización” se procederá a -sistematizar las experiencias de los actores involucrados, para que al final del proceso se cuente con un diagnóstico integral del desarrollo del TRC en Coopeuvita R. L., el cual permitirá generar información valiosa para la toma de decisiones y buscar potenciar el modelo a futuro.

Objetivos específicos:

1. Reconstruir socioculturalmente la comunidad de Uvita permitiendo la identificación de su origen, costumbres, tradiciones, valores, arte y música local, comidas típicas, religión, actividades patronales y productivas de la zona que puedan aportar para potenciar el TRC en la comunidad.
2. Que los actores puedan establecer el impacto que ha tenido el TRC en la comunidad para el desarrollo local.
3. Que los beneficiarios determinen los niveles de impacto de los componentes del proyecto BID para un mejor desarrollo del TRC en la zona.
4. Diseñar una matriz temática en la cual se identifique y priorice las cosas por mejorar en el TRC1 y la comunidad de Uvita.

PLANEAMIENTO DEL TALLER PARTICIPATIVO
COOPEUVITA R. L.

FASE DEL PROCESO	OBJETIVOS	PREGUNTA GENERADORA	TÉCNICA A UTILIZAR	DESCRIPCIÓN DE	TIEMPO ESTIMADO	MATERIALES REQUERIDOS	RESPONSABLES
Presentación del grupo	Que los participantes conozcamos.				10 minutos	ninguno	Diego y Guillermo
Introducción	Presentación del taller a los participantes		Exposición	1. Los facilitadores hacen una breve presentación del taller: fin, importancia, objetivos, instrucciones generales y resultados esperados.	15 minutos	Proyector multimedia y Agenda del día	Guillermo
I Actividad	1. Desarrollar una charla de reflexión e información sobre la importancia del desarrollo del TRC basado en esquemas proactivos de integración empresarial y comunitaria, a fin de motivar la participación y articulación de los grupos organizados para fortalecer el TRC en la zona.	1. ¿Qué es el turismo comunitario sostenible? 2. ¿Cómo transitar hacia un modelo de desarrollo más integral de TRC? 3. ¿Qué rol debe asumir la comunidad para una transición integral del proceso de TRC? 4. ¿Cuáles factores multidimensional-es se deben tomar en cuenta para la transición integral del TRC?	Charla	1. El facilitador hace una breve charla sobre la temática: Aspectos a exponer: - Definición del TRC Sostenible. - Transición necesaria del modelo de desarrollo a uno más integral. - La participación comunitaria como principio fundamental de la transición, y responsabilidad y compromiso comunitario en el proceso. -Multi-dimensionalidad del desarrollo económico, político, social, ambiental y cultural de la comunidad. - Conclusiones al respecto	25 minutos	Proyector multimedia	Diego

<p>II Actividad</p>	<p>1. Reconstruir el contexto histórico y sociocultural de la comunidad de Uvita permitiendo la identificación de su origen, costumbres, tradiciones, valores sociales, arte y música local, comidas típicas, religión, actividades patronales y productivas de la zona que puedan aportar para potenciar el TRC en la comunidad.</p>	<p>1. ¿A partir de cuándo se ubica el origen del TRC en la comunidad?</p> <p>2. ¿Qué costumbres, tradiciones, valores sociales y actividades productivas identifican a la zona?</p> <p>3. ¿Qué beneficios ha obtenido la comunidad con el desarrollo del TRC en la comunidad?</p> <p>¿Cuándo se origina el TRC en la zona?</p>	<p>- Grupos de discusión</p>	<p>2. Se abre un espacio de reflexión entre los participantes y se toma nota de los aportes.</p> <p>1. Se presentan los papelógrafos a los participantes con las preguntas generadoras y se dan las Instrucciones de la actividad.</p> <p>2. Los participantes reflexionan y discuten para caracterizar en los papelógrafos desde sus perspectivas los siguientes elementos:</p> <p>a. Origen del TRC en la comunidad.</p> <p>b. Costumbre, tradiciones, valores y actividades productivas de la localidad.</p> <p>c. Impacto del TRC para el desarrollo local en la comunidad.</p> <p>3. Se reparten tarjetas a los participantes para que consignen sus respuestas y se agrupan en el papelógrafo a nivel temático y se exponen a los participantes.</p> <p>4. Los facilitadores al final abren un espacio</p>	<p>60 minutos</p>	<p>Proyector multimedia, Papel periódico, marcadores negros y cinta adhesiva.</p>	<p>Diego Guzmán Guillermo Ramírez</p>
----------------------------	---	--	-------------------------------------	--	-------------------	---	---

REFRIGERIO				para otros aportes de los cuales se toma nota.	20 minutos		Diego y Guillermo
III Actividad	Identificar desde las distintas perspectivas de los actores los logros y niveles de impacto de los componentes BID para el desarrollo de: el producto turístico comunitario, comercialización, calidad, capacitación y acompañamiento empresarial, buenas prácticas, entre otros.	1. ¿Cuáles son los logros y niveles de impacto del TRC con respecto al desarrollo de productos turísticos comunitarios, comercialización, calidad, capacitación y acompañamiento empresarial, buenas prácticas?	Ficha de identificación	1. Se presenta el esquema de la cuadrícula y se brinda las instrucciones al grupo. 2. Se reparte una fotocopia de la cuadrícula y un marcador a cada participante. 3. Los participantes a nivel individual analizan e identifican en la cuadrícula sus respuestas en los tres niveles de clasificación (Alto=A, Medio=M y Bajo=B), para lo cual escribirán una "X" en las casillas correspondientes de acuerdo a su criterio.	20 minutos	Papelógrafo, (una por grupo) de la matriz, marcadores negro, rojo y azul.	
IV Actividad	1. Diseñar junto con los participantes la Matriz de Necesidades en la cual puedan determinar los problemas que actualmente aqueja a la comunidad en su conjunto, las soluciones requeridas, las tareas que se deben implementar para solucionarlas y	1. ¿Qué cosas se pueden mejorar en mi comunidad para fortalecer el desarrollo del TRC? 2. ¿Qué acciones se deben llevar a cabo para solucionar las necesidades prioritizadas? 3. ¿Quiénes son los responsables de llevar a cabo dichas	Lluvia de ideas.	Actividad: Elaboración de la matriz: "PROBLEMAS, SOLUCIONES Y RESPONSABLES". 1. La dinámica será guiada en todo momento por el facilitador quien brinda las instrucciones. 2. Se presentan 3 papelógrafos a todo el grupo con cada una de las	90 minutos	Proyector multimedia Papel periódico, marcadores negros.	Diego y Guillermo

	<p>los responsables que deben articularse para trabajar en esa dirección a fin de fortalecer el modelo de TRC en la comunidad.</p>	<p>acciones?</p>		<p>preguntas generadoras.</p> <p>3. Se reparten tarjetas blancas a los participantes para que respondan a las preguntas?</p> <p>4. El facilitador junto con los participantes agrupan las problemáticas priorizadas de forma temática.</p> <p>5. Se abre un espacio de reflexión y aportes en plenario, se toma nota de ello.</p>		
<p>Cierre y despedida</p>						<p>Diego y Guillermo</p>

Anexo 21**ENTREVISTA ESTRUCTURADA A RODOLFO CERDAS
ADMINISTRADOR HOTEL CANTO DE BALLENAS, UVITA**

Lugar: Hotel Canto de Ballenas

Día: 18 de febrero 2012.

Hora: 10:30 a.m.

A. DATOS GENERALES DEL ENTREVISTADO

1. ¿Cuál es su nombre y ocupación en el Hotel Canto de Ballenas?
2. ¿Desde hace cuánto tiene a cargo la administración del Hotel?

B. SOBRE EL PROYECTO BID

3. ¿Cómo describiría la gestión del Hotel Canto de Ballenas antes del 2007, con la anterior administración?
4. ¿Cuáles han sido las buenas prácticas desarrolladas en el Hotel para mejorar la gestión empresarial y ambiental en el Hotel?
5. ¿Podría usted puntualizar los resultados obtenidos una vez que se implementaron los procesos de capacitación y apoyo técnico para fortalecer la gestión del Hotel?
6. ¿Qué cosas hay aún por mejorar en la gestión del Hotel Canto de Ballenas?
7. ¿Qué tipo de estrategias y actividades está desarrollando el Hotel actualmente para apoyar e incorporar a la Comunidad en el TRC?
8. ¿Qué tipos de turistas frecuentan el hotel?

C. SOBRE LA COMUNIDAD

9. ¿Es usted nativo de la zona?
10. ¿Cómo describiría a las personas que viven en la comunidad?
11. ¿Qué otro tipo de actividades productivas se desarrollan en la Zona además del Turismo?
12. ¿Qué valores, costumbres y tradiciones practican los vecinos de Uvita?
13. ¿Qué problemas identifica en la comunidad y que son un obstáculo para el desarrollo del TRC?

Anexo 22

**ENTREVISTA ESTRCTURADA A:
FLORY ROJAS OROZCO
SECRETARIA CONSEJO ADMINISTRATIVO COOPEUVITA R.L.**

Lugar: Hotel Canto de Ballenas

Día: 18 de febrero 2012.

Hora: 10:30 a.m.

A. DATOS GENERALES DE LA ENTREVISTADA

1. ¿Cuál es su nombre y ocupación en la cooperativa?
2. ¿Es usted nativa de la zona?

B. DATOS HISTORICOS SOBRE LA COOPERATIVA ANTES Y DESPUES DEL TRC

3. ¿Cuál es el origen y rol de la Cooperativa antes del turismo rural comunitario en la comunidad?
4. ¿Cómo describiría los primeros pasos de la Cooperativa cuando se inició en el TRC?

C. DATOS SOBRE EL PROYRCTO BID COOPRENA

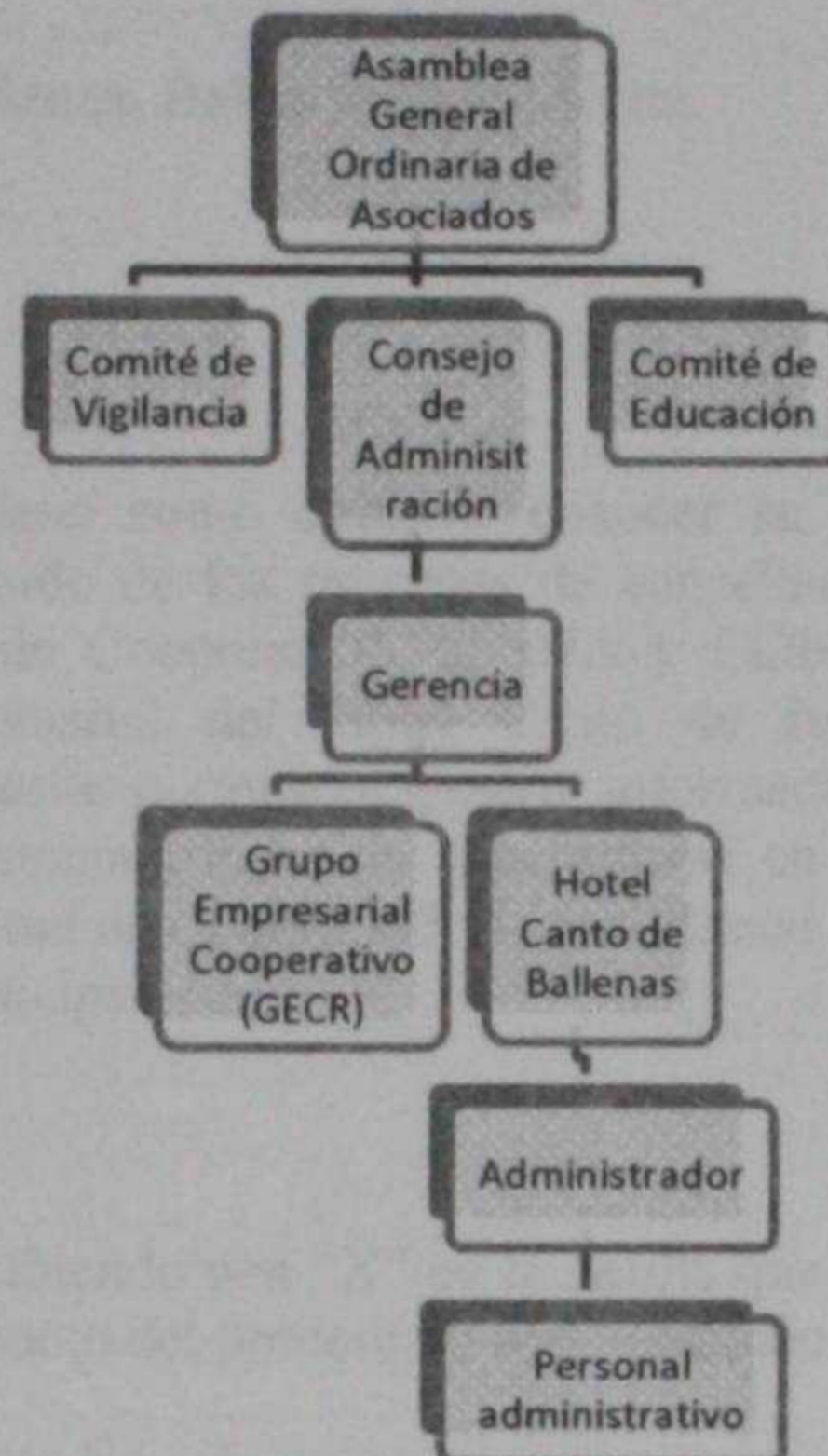
5. ¿Conoce usted el proyecto BID/COOPRENA?
6. ¿Qué papel ha jugado Cooprena R. L. para fortalecer el desarrollo del TRC en la Cooperativa?
7. ¿Cuáles han sido los logros y resultados obtenidos en la Cooperativa hasta el momento después del proyecto BID/COOPRENA?
8. ¿Qué cosas considera aún hay por mejorar en Coopeuvita para fortalecer la gestión empresarial y el TRC en la zona?
9. ¿Qué estrategias y actividades está desarrollando la Cooperativa para apoyar a los emprendimientos y encadenamientos turísticos que han surgido paralelos al TRC?
10. ¿Han contado con el apoyo del gobierno local y el ICT para el desarrollo del TRC en la zona?

D. SOBRE LA COMUNIDAD

11. ¿Es usted nativo de la zona?
12. ¿Cómo describiría a las personas que viven en la comunidad?
13. ¿Qué otro tipo de actividades productivas se desarrollan en la Zona además del Turismo?
14. ¿Qué valores, costumbres y tradiciones practican los vecinos de Uvita?
15. ¿Qué problemas identifica en la comunidad y que son un obstáculo para el desarrollo del TRC?

Anexo 23

Estructura Organizativa de Coopeuvita R. L.



Fuente: Elaboración propia con información de Coopeuvita R. L.

Anexo 24

**CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS Y LAS COLABORADORAS
DEL HOTEL CANTO DE BALLENAS, COOPEUVITA R.L.**

Lugar: Hotel Canto de Ballenas, Bahía Ballena, Uvita

Fecha: 18 de febrero.

Hora: 11:30 hrs.

Introducción:

El presente cuestionario, tiene como objetivo conocer su opinión con respecto a los resultados que se han obtenido de los procesos de capacitación y apoyo técnico que se llevaron a cabo por parte de Cooprena R. L, INA y CONACCOOP, para desarrollar y potenciar la gestión empresarial del Hotel Canto de Ballenas, emprendimientos y encadenamientos. Sus respuestas permitirán generar información valiosa para enriquecer el proceso de evaluación y sistematización de experiencias en Turismo Rural Comunitario (TRC) que se realiza a solicitud de Cooprena R. L. y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Se le agradece su participación.

Instrucciones:

Responda a la pregunta escribiendo una "X" en la casilla que corresponda de acuerdo a su opinión ¿Cuál ha sido el impacto del proceso en apoyo técnico y capacitación en:

1. Desarrollo de producto turístico Comunitario	Alto	Medio	Bajo
a. Desarrollo de paquetes promocionales: tour regionales, ballenas, delfines, etc.			
b. Crecimiento de empresas de bienes y servicios			
c. Aprovechamiento del patrimonio natural; flora, fauna, montaña y playa			
d. Aprovechamiento patrimonio cultural: tradiciones, comidas tradicionales, música típica y arte.			
e. Ocupación turística			
2. Comercialización y publicidad			
a. Competitividad: permitiendo el acceso a mercados nacionales e internacionales			
b. Participación en ferias nacionales e internacionales			
c. Tecnologías de la información (interné, radio, televisión).			
d. Formación de encadenamientos a nivel local de (centros turísticos, agencias de viajes, promotores, transportistas, etc.)			
e. Incorporación de los emprendimientos locales en la WEB de Coopeuvita R. L.			
3. Calidad			
a. Obtención de la declaratoria turística			

b. Obtención del Certificado de Sostenibilidad turística (CST)			
c. Servicio al cliente			
d. Seguridad al turista			
4. Capacitación y apoyo técnico en:			
a. Formación turística			
b. Gestión empresarial			
b. Gestión ambiental (buenas prácticas en manejo de desechos orgánicos y sólidos, conservación del ambiente, reciclaje, uso de biodigestores y energías alternativas)			
e. Organización social			
f. Planes de emergencia			
g. En lenguaje: inglés.			
h. Servicio al Cliente			
5. Acompañamiento técnico y empresarial			
a. Asesoramiento para trámites administrativos como: permisos de salud, municipales, registro público, para legalizar los emprendimientos.			
b. Apoyo a grupos organizados de la comunidad			
c. Comunicación y cooperación con redes y encadenamientos de TRC en la zona			
6. Financiamiento			
a. Energías renovables (paneles solares, biodigestores para reutilización de desechos sólidos y líquidos).			
b. Nuevas tecnologías (equipo de cómputo, paquetes informáticos, cámaras de vigilancia)			
c. infraestructura inmobiliaria: construcción de villas, posadas, ampliaciones habitacionales, etc.			
d. Construcción de plantas de tratamiento			
7: Desarrollo local			
a. En salud, educación, vivienda			
b. Construcción y asfaltado de carreteras, caminos y vías secundarias			
c. Señalización y mantenimiento de redes viales			
d. Construcción de parques, áreas de recreo y diversión			
e. Uso adecuado de los recursos naturales: agua, tierra, flora y fauna			
f. Oportunidades de empleo, mejor ingresos económicos y calidad de vida			

Anexo 25

**ENTREVISTA ESTRUCTURADA A LA SEÑORA
MARÍA VICTORIA CALDERON JIMÉNEZ
INTEGRANTE DEL CONSEJO DE EDUCACIÓN COPEUVITA R. L.
DIRIGENTE COMUNAL Y DIRECTORA DE LA ASADA BAHIA BALLENA**

Lugar: Oficinas Centrales de la Asociación Administradora del Acueducto

Día: 31 de enero 2012.

Hora: 11:00 hrs.

Objetivo: Determinar desde la perspectiva de los miembros de la Cooperativa cuál ha sido el impacto del Proyecto BID en el desarrollo del TRC en Coopeuvita y la comunidad.

1. ¿Cuál era la actividad productiva que desarrollaba Coopeuvita antes del turismo rural comunitario?
2. ¿Cómo surge la idea de incursionar en turismo rural comunitario?
3. ¿Cuál considera usted ha sido el impacto del proyecto BID/COOPRENA en la comunidad?
4. ¿En qué tipo de capacitaciones participaron los asociados durante la implementación del proyecto BID?
5. ¿Nombres de personas que participaron en dichas capacitaciones?
6. ¿Ha contribuido el turismo rural en el desarrollo local de la comunidad?
7. ¿Reciben algún apoyo del gobierno local o el ICT para ayudar a desarrollar el turismo rural comunitario?
8. ¿Cuáles emprendimientos afiliados a la Cooperativa participan en el TRC?
9. ¿Conoce nombre de personas dueños de esos emprendimientos?
10. ¿Considera que Coopeuvita y el Hotel Canto de Ballenas están debidamente capacitados para continuar de forma sostenible con la actividad una vez que cierre el proyecto BID?
11. ¿Qué opina del trabajo realizado por la actual administración de la Cooperativa para apoyar el TRC en la zona?
12. ¿Qué tipo de buenas prácticas en gestión ambiental se están desarrollando en la comunidad, se ha generado conciencia?
13. ¿Cómo define y describe a la comunidad de Bahía Ballena?
14. ¿Qué tipo de actividades productivas se desarrollan en la zona?
15. ¿Hay participación por parte de la comunidad en las organizaciones comunitarias?

Anexo 26**ENTREVISTA DE SAUL CASTRO
DUEÑO DEL EMPRENDIMIENTO CABALGATA Y AFILIADO
A COOPEUVITA R. L.**

Lugar: Comunidad de Uvita

Fecha: 28 de febrero 2012.

Hora: 13:00 hrs.

Objetivo: Sistematizar las experiencias de algunos emprendimientos comunitarios en el Distrito en cuanto a logros, resultados, dificultades y buenas prácticas para el desarrollo del TRC.

Esta entrevista fue grabada con cámara de video y en el diálogo se le planteó las siguientes preguntas.

1. ¿Qué tipo de actividad desarrolla?
2. ¿Es nativo de la zona?
3. ¿Qué relación tiene con Coopeuvita?
4. ¿Considera que la actividad que desarrolla en su emprendimiento le ha dado buenos resultados?
5. ¿Cómo es el tour de cabalgata?
6. ¿Cuántos Caballos posee?
7. ¿Qué tipo de turista atiende?
8. ¿Qué limitaciones tiene para desarrollar su emprendimiento?
9. ¿Cuántos años tiene de pertenecer a la cooperativa?
10. ¿Ha participado en las capacitaciones por parte de Cooprena o del INA u otra institución?
11. ¿Cómo hace con la publicidad de su emprendimiento?
12. ¿Ha recibido suficiente apoyo por parte de Coopeuvita o Canto de Ballenas?
13. ¿Cómo se involucra la comunidad con el TRC?
14. ¿Qué problemas identifica en la comunidad?
15. ¿Considera que el TRC es una actividad que puede generar desarrollo local?
16. ¿Qué tipo de comités u organizaciones identifica en su comunidad?

Anexo 27**ENTREVISTA A MARTIZA GATGENS
EMPRENDEDORA EN COMERCIO Y ARTESANIAS
VECINA DEL LA COMUNIAD DE HABIA BALLENA**

Lugar: 100 m al este de la entrada principal del parque Nacional Marino Ballena

Día: 19 de febrero 2012.

Hora: 11:00 hrs.

Objetivo: Sistematizar las experiencias de algunos emprendimientos comunitarios en el Distrito en cuanto a logros, resultados, dificultades y buenas prácticas para el desarrollo del TRC.

Esta entrevista sin estructurar fue grabada con cámara de video y en el diálogo se le planteó las siguientes preguntas.

1. ¿Nombre, de dónde es nativa?
2. ¿Desde hace cuánto vive en la zona?
3. ¿Qué tipo de emprendimiento desarrolla?
4. ¿Considera que la actividad turística le permite generar ingresos económicos para satisfacer las necesidades de su hogar?
5. ¿Qué tan importante es el Parque Nacional Marino Ballena para la actividad turística en la comunidad?
6. ¿Qué opinión tiene sobre el MINAET en la administración del parque?
7. ¿Qué problemas sociales identifica en su comunidad?
8. ¿Cómo es la seguridad ciudadana en la zona?
9. ¿Hay otras personas que se dedican a la misma actividad que usted?
10. ¿Conoce usted Coopeuvita R. L. o el Hotel Canto De Ballenas?
11. ¿Ha participado en alguna actividad de capacitación por parte de Coopeuvita o Canto de Ballenas?
12. ¿Cómo promociona su negocio?

Anexo 28

**ENTREVISTA AL SEÑOR MARVIN CUBERO SANCHEZ
PROPIETARIO EMPRENDIMIENTO CAMPING EL CHAMAN**

Día: 19 de febrero

Lugar: Bahía Ballena

Hora: 12:00 hrs

Objetivo: Sistematizar las experiencias de algunos emprendimientos comunitarios en el Distrito en cuanto a logros, resultados, dificultades y buenas prácticas para el desarrollo del TRC.

Esta entrevista sin estructurar fue grava con cámara de video y n el diálogo se le planteó las siguientes preguntas:

1. ¿Cuál es el origen de su negocio?
2. ¿Qué otras posibilidades de empleo permite generar su negocio en la comunidad?
3. ¿Qué conocimiento tiene sobre el grupo de guías tours (ASOGUIBA) y del trabajo que hacen?
4. ¿Qué otros grupos organizados en TRC existen en la zona?
5. ¿Considera que estos grupos trabajan de forma coordinada?
6. ¿Cómo es la organización comunal en el Distrito de Bahía?
7. ¿Qué tipo de comités existen en la parte comunal?
8. ¿Considera que el turismo rural en este momento es una actividad sostenible en la región?
9. ¿Han contado con el apoyo del gobierno local y el ICT para el desarrollo del TRC?
10. ¿Qué problemáticas sociales identifica en la comunidad y que son un obstáculo para el desarrollo del TRC en la zona?
11. ¿Qué lugar ocupa el parque Nacional Marino Ballena para la comunidad?
12. ¿Qué otro tipo de actividades turísticas se desarrollan en la zona?
13. ¿Qué tipo de capacitaciones ha recibido y de quienes?
14. ¿Sabe quién es Coopeuvita R. L y qué hace?

Anexo 29

**ENTREVISTA AL SEÑOR EMILIO FONSECA
TRANSPORTISTA DE LA ZONA**

Día: 19 de febrero

Hora: 13:30 hrs

Lugar: Hotel Villas Bejuco, Bahía Ballena.

Objetivo: Sistematizar las experiencias de algunos emprendimientos comunitarios en el Distrito en cuanto a logros, resultados, dificultades y buenas prácticas para el desarrollo del TRC.

Esta entrevista sin estructurar fue grava con cámara de video y n el diálogo se le planteó las siguientes preguntas.

1. ¿Cuál fue el origen de su actividad?
2. ¿Existe alguna organización que se haya conformado a partir de la actividad de transporte, o cómo trabajan?
3. ¿Las personas que están desarrollando turismo son nativos o no de la zona?
4. ¿Cómo definiría a la gente de la comunidad de Bahía Ballena, características, cualidades, etc.?
5. ¿Cuáles son las actividades productivas principales que se desarrollan en el Distrito?
6. ¿Cuáles han sido los factores positivos y negativos para el desarrollo del TRC en la zona?
7. ¿Sabe quién es Coopeuvita R. L y qué hace?
8. ¿Qué papel debería jugar Coopeuvita R. L. en la comunidad?
9. ¿Qué problemáticas sociales identifica usted en su comunidad?
10. ¿Qué tan importante es el parque Nacional Marino Ballena para la comunidad?
11. ¿Considera que el turismo rural comunitario es una actividad sostenible en este momento en la zona?
12. ¿Qué otro tipo de actividades productivas además del turismo se desarrollan en la zona?
13. ¿Qué tipo de organizaciones comunitarias existen localmente?
14. ¿Cómo trabajan estas organizaciones para beneficio de la comunidad?

Anexo 30

ENTREVISTA AL SEÑOR JUAN CARLOS FONSECA DUEÑO DEL ENCADENAMIENTO VILLAS BEJUCO Y PRESIDENTE DEL GRUPO DE GUIAS TURISTICOS (ASOGUIBA).

Día: 19 de enero 2012.

Lugar: Hotel Villas Bejuco

Hora: 14:30 hrs.

Objetivo: Sistematizar las experiencias de algunos emprendimientos comunitarios en el Distrito en cuanto a logros, resultados, dificultades y buenas prácticas para el desarrollo del TRC.

Esta entrevista sin estructurar fue grabada con cámara de video y en el diálogo se le planteó las siguientes preguntas.

1. ¿Qué servicios ofrece Villas Bejuco en la actividad turística?
2. ¿Ha permitido su negocio generar fuentes de empleo para los vecinos de la comunidad?
3. ¿De qué forma se ha podido encadenar su negocio con otro tipo de actividades productivas propias de la comunidad?
4. ¿Considera que el turismo rural comunitario en este momento es una actividad que puede generar desarrollo local?
5. ¿Qué otro tipo de actividades productivas se desarrollan en la comunidad?
6. ¿Sabe quién es Coopeuvita R. L y qué hace?
7. ¿Ha podido establecer un sistema de encadenamiento bien claro con Coopeuvita?
8. ¿Qué obstáculos observa usted para que se pueda desarrollar el TRC en la zona?
9. ¿Cómo se organizó el grupo de guías tours y cuál es su rol en el mismo?
10. ¿Qué otros grupos organizados existen en la comunidad?
11. ¿Qué posición de importancia ocupa el parque nacional marino ballena para el desarrollo del TRC en la zona?
12. ¿Cuál ha sido el conflicto que ha existido entre la comunidad y el MINAET en cuanto al manejo del parque?
13. ¿Qué necesidades identifica en su comunidad actualmente?
14. ¿Existe apoyo por diferentes entes institucionales como el ICT y la Municipalidad local para desarrollar el TRC en la zona?
15. ¿Qué cosas se deben fortalecer en su emprendimiento turístico para mejorar los servicios que ofrece?
16. ¿Qué capacitaciones se requieren para fortalecer la actividad en la zona?

Anexo 31

MATRIZ COMPARATIVA TRC COOPESARAPIQUI Y COOPEUVITA R.L				
objeto de estudio	Coopesarapiquí	Comunidad	Coopeuvita	Comunidad
Debilidades				
Falta de liderazgo en la relación Cooperativa/comunidad	X	X	X	X
Falta de organización comunitaria	X	X	X	X
Bajos niveles académicos	X	X	X	X
Bajo manejo de idioma inglés y otros	X	X	X	X
Falta de diversificación de actividades productivas		X		X
Falta de apoyo institucional (Municip/ICT)	X	X	X	X
Falta de comunicación entre Cooperativa y grupos organizados	X	X	X	X
Bajo aprovechamiento patrimonio cultural	X		X	
Poca participación ciudadana	X	X	X	X
Limitaciones				
Falta de mano de obra calificada y no calificada	X	X	X	X
Pocas fuentes de empleo	X	X	X	X
Falta de recursos financieros	X	X	X	X
Problemas de Infraestructura vial	X	X	X	X
Falta de Hospedaje	X	X		
Falta de agentes operadores turísticos	X	X		
Falta de posicionamiento como destino turístico	X	X		
Falta de interés por la actividad turística				X
Falta de obtención de CST	X		X	
Conformación de encadenamientos		X		X
Baja formación turística		X		X
Falta de participación en ferias nacionales e internacionales	X	X	X	X
Poco involucramiento con la comunidad			X	
Falta de promoción y publicidad	X	X		X
Falta de plantas de tratamiento			X	
Falta de tecnología	X	X	X	X
Bajo Mercadeo	X		X	
Bajo desarrollo local	X	X	X	X
Falta de transporte público		X		
Logros en gestión empresarial				
Mayor visitación	X		X	
Mejor servicio al cliente	X		X	
Buen aprovechamiento del patrimonio natural	X	X	X	X
Diversificación de productos turísticos		X	X+	X

Buenas Prácticas de gestión ambiental				
Reciclaje	x	x	x	x
Utilización de biodigestores	x	x		
Elaboración de abonos orgánicos		x	x	
Uso de Finca Integrales	x	x		
Fortalezas				
Muchas ganas de trabajar	x	x	x	
Apoyo en sistemas de voluntariado	x	x		
Destinos turísticos			x	x

Anexo 32

Hoja de Evaluación Servicio Al Cliente
Coopesarapiquí R. L.

Encuesta de Satisfacción del Cliente

Client Satisfaction Survey

Estimado cliente, le solicitamos amablemente evalúe su visita, con el fin de mejorar continuamente nuestros servicios. Favor indicar su valoración de cada aspecto, siendo:

1 un servicio muy malo; 2 malo; 3 regular; 4 bueno; y 5 muy bueno.

Dear client, we kindly request to evaluate your stay with the purpose of continuously improve our services. Please indicate your evaluation of each aspect, assigning:

1 to a very poor service; 2, poor; 3 fair; 4, good; and 5, very good.

Date / Fecha: _____ País / Country: _____

Nombre / Name: _____ Email: _____

1- Amabilidad y respuesta a sus inquietudes <i>Kindness and response to your inquiry</i>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
2- Limpieza, higiene y orden <i>Cleanliness, hygiene and order</i>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
3- Esfuerzos en pro del ambiente <i>Efforts towards the environment</i>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
4- Precio vs. Calidad de servicios <i>Prices vs. Services quality</i>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
5- Calidad de los platos <i>Quality of food</i>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
6- Dinamismo y diversión <i>Dynamism and entertainment</i>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
7- Calidad de la información <i>Quality of information</i>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
8- Servicio de guía <i>Guide service</i>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
9- Medidas de seguridad <i>Safety measures</i>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

En general, ¿se cumplieron sus expectativas? In general, were you expectations satisfied?

Más de lo que esperaba / Over my expectations




Igual a lo que esperaba / According to my expectations

Menos de lo que esperaba / Less than my expectations

¿Cómo se enteró de nosotros? / How did you hear about us? _____

Sugerencias / suggestions _____

Please recommend us on / Recomendanos en

Anexo 34

Carta de entrega de resultados Coopesarapiquí R. L.



COOPERATIVA AGRICOLA INDUSTRIAL
Y SERVICIOS MULTIPLES DE
SARAPIQUI R. L.

21 de marzo del 2012

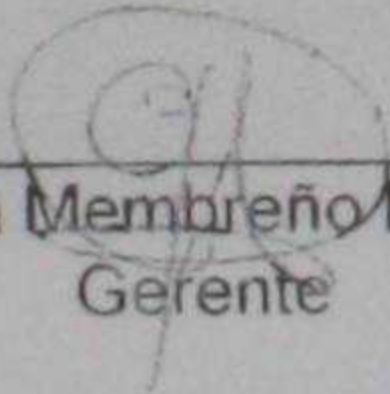
Señores
Instituto de Estudios Latinoamericanos con
Énfasis en Cultura y Desarrollo, IDELA
Universidad Nacional de Heredia.

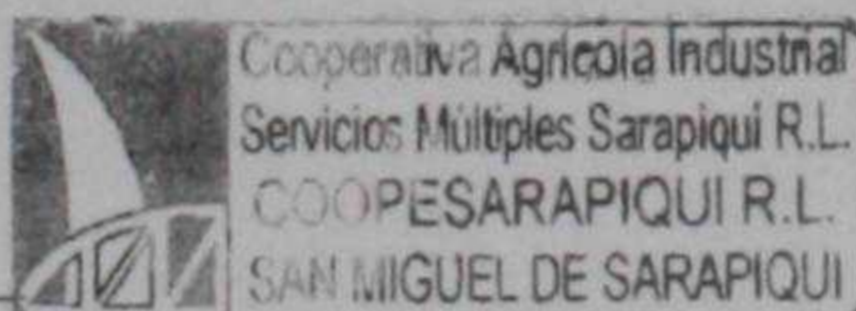
Presente.
Estimados señores:

Reciban un cordial saludo de parte de nuestra empresa cooperativa ya la vez les deseamos el mayor de los éxitos.

La presente es para informales que los señores Luis Diego Guzmán Badilla cédula 6-238-158 y Guillermo Ramírez Garay cédula 9-0066-0805, estudiantes regulares de su maestría, realizaron su proyecto de graduación en nuestra Cooperativa en el tema "Sistematización del Turismo Rural Comunitario y su fortalecimiento desde una perspectiva de desarrollo sustentable".

Los mismos aportaron el informe de resultados en el taller participativo realizado el 17 de marzo del año en curso y nos damos por satisfechos del trabajo efectuado.
Atentamente,


Ofelia Membreño Membreño
Gerente



Anexo 35

LISTA ASISTENCIA PRIMER TALLER PARTICIPATIVO
COOPESARAPIQUI R. L.

Nombre	Correo electrónico
Felipe VARGAS Viquez (E)	Felipe-viquez@hotmail.com
JOAN CARVAJAL SOLIS (E)	bambumelia@gmail.com
Gloria OJIA LE	Gosarapiqui@gmail.com
Sujeidy Rodríguez Ramírez	Suje.03.1989@hotmail.com
Jason Salas Morillo LE	jasansalasmorillo@yahoo.com
Gerardo Salas. 8864-11-51. <small>salas@coopesarapiqui.com</small>	madronosrainforest.com
Coopesarapiqui@gmail.com	
Walter Chacón 20@yahoo.com	
Dosi Fro Mairina Méndez (E)	finralayata@gmail.com
Junta de Deportes	2476-03-71 Adonza Artaria
Salud.	2476-02-58 Ebaís. Saida

Anexo 36

LISTA DE ASISTENCIA SEGUNDO TALLER PARTICIPATIVO
COOPESARAPIQUÍ R. L.

LISTA DE ASISTENCIA AL SEGUNDO TALLER COOPESARAPIQUÍ R. L.				
	NOMBRE	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	A quien representa
1.	Galoria Diu	gloria.diu@hotmail.com	8826-808	TEllVolunteers.org
2.	Lucia Alfaro Miranda	lalfaro@gmail.com	8725 0050	Catupedás
3.	Dora del Amor Espinosa	dora.ama2009@hotmail.com	88321305	A So de S
4.	Maria José Miranda	albergueelsoano@gmail.com	68 20 2160	Abelgue el Soano
5.	M ^a Isabel Solano	" "	" "	" "
6.	José de Miranda Mejía	Posada	8927-0764	Posada
7.	Zulay Morales Murillo	Zulay-Sarapiquí@hotmail.com	2476-03-52	Artesana 8667-054
8.	Doris Monge Mora	perismora2009@gmail.com	8626-15-33	Reciclaje
9.	Soi Fe Herrera Mender	finca.layunta@gmail.com	88378269-86141076	Finca la Yunta
10.	Jasón Salas Mundo	Madrónos Rain Forest	89611789/88694151	Madrónos Rain Forest
11.	Georgina Viquez Arce	mg'nava@yahoo.es	86855562	Helado-tico
12.	Georgina Viquez Arce	MSP	24655210	MSP
13.	Felicia Mombato Mendo	info@coopesarapiqui.com	2476 0031	Coopesarapiqui
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				

Anexo 38

LISTA ASISTENCIA PRIMER TALLER PARTICIPATIVO
COOPEUVITA R. L.

LISTA DE ASISTENCIA AL TALLER COOPEUVITA R. L				
NOMBRE	CORREO ELECTRÓNICO	TÉLEFONO	A quién representa	
1. Irina Alvarez Esquivel	irinaalvarez@livr.com	8236-6000	Fundación Educación para el mundo mejor	
2. Ma Victoria Calderón Jiménez	asadauvita@hotmail.com	8972 3849	Coope Uvito / Asada / ADI	
3. Jobery Martínez Bragades	godsospien@gmail.com	881-2164	ASDA Uvito	
4. Víctor de la Cruz Castro	Arce Uvita	8695 9680	Asada Uvito	
5. Maruina Estrada Mora		2743-83-27	Cabinas Esmeralda	
6. Roger González Jiménez	mardeuwionos.cr@gmail.com	2743 88-87	Coope Uvita R.L	
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				

Anexo 39

Lista de Asistencia Taller Entrega Resultados Coopeuvita R. L.

LISTA DE ASISTENCIA TALLER ENTREGA DE RESULTADOS COOPEUVITA R.L. 13-04-2012

NOMBRE	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	A QUIEN REPRESENTA
1. Flory Rojas Orzco	fyro@hotmail.es	5112 8230	COOPEUVITA R.L.
2. Luz Miriam Endulla Gada	lucendulla@rednet.com	8994 6551	Asociación de Búho Balam (Asobú)
3. Mg Victoria Calderon	asocdaruwitos@hotmail.com	89723849	Cooperativa Flechete / ADT
4. Familia Sison		88585744	Transpente Turisimo
5. Victor de Salazar	Anacho Chata	86959680	Asociación de Mujeres Osa
6. Fernando Enrique Chavira	fxifc@whales.ec@yahoo.com	8827 8705	ASOC. Operadores Turisimo PN
7. _____			Maria Baletta
8. Rodolfo Gerdes Loria	rodolfogerdes@hotmail.com	8991 8786	Consejo Comunal de Colones
9. _____			y Coopeuvita R.L.
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			
17.			
18.			
19.			
20.			

Anexo 40

Carta entrega de resultados de Coopevita R. L.

**COOPEUVITA R.L.**

Céd. Jurídica: 3-004-092500

Hotel Canto de Ballenas

Calle, Bahía Ballena, Csa. Fustarenas. Telefón 27-43-80-85

Correo electrónico: coopevitagmail.com

13 de abril del 2012

Señores

Instituto de Estudios Latinoamericanos con
Énfasis en Cultura y Desarrollo, IDELA
Universidad Nacional de Heredia.

Presente

Estimados señores:

Reciban un cordial saludo de parte de nuestra empresa cooperativa y a la vez les deseamos el mayor de los éxitos.

La presente es para informales que los señores Luis Diego Guzmán Badilla, cédula 6-238-158, y Guillermo Ramírez Garay, cédula 9-0066-0805, estudiantes regulares de su maestría, realizaron su proyecto de graduación en nuestra cooperativa con el tema "Sistematización del Turismo Rural Comunitario y su fortalecimiento desde una perspectiva de desarrollo sustentable".

Los mismos aportaron el informe de resultados en un taller participativo realizado el día 13 de abril del año en curso y nos damos por satisfechos del trabajo efectuado.

Atentamente,

Rodolfo Cerdas Loria.
Gerente general.

Anexo 41
Mapa General de ubicación Costa Rica



Sistematización de la experiencia de Turismo Rural Comunitario en Costa Rica. Las experiencias de Coopesaraiquil y Coopeuvita R. L.
Luis Diego Guzmán Badilla y Guillermo Ramírez Garay
Fecha: Abril, 2012
Elaboración y diseño: Geóg. Karla Mora Aparicio

0 30.000 60.000 120.000 M
Escala 1:2.500.000

ANEXOS B

PRIMER TALLER COOPESARAPIQUÍ



SEGUNDO TALLER COOPESARAPIQUÍ

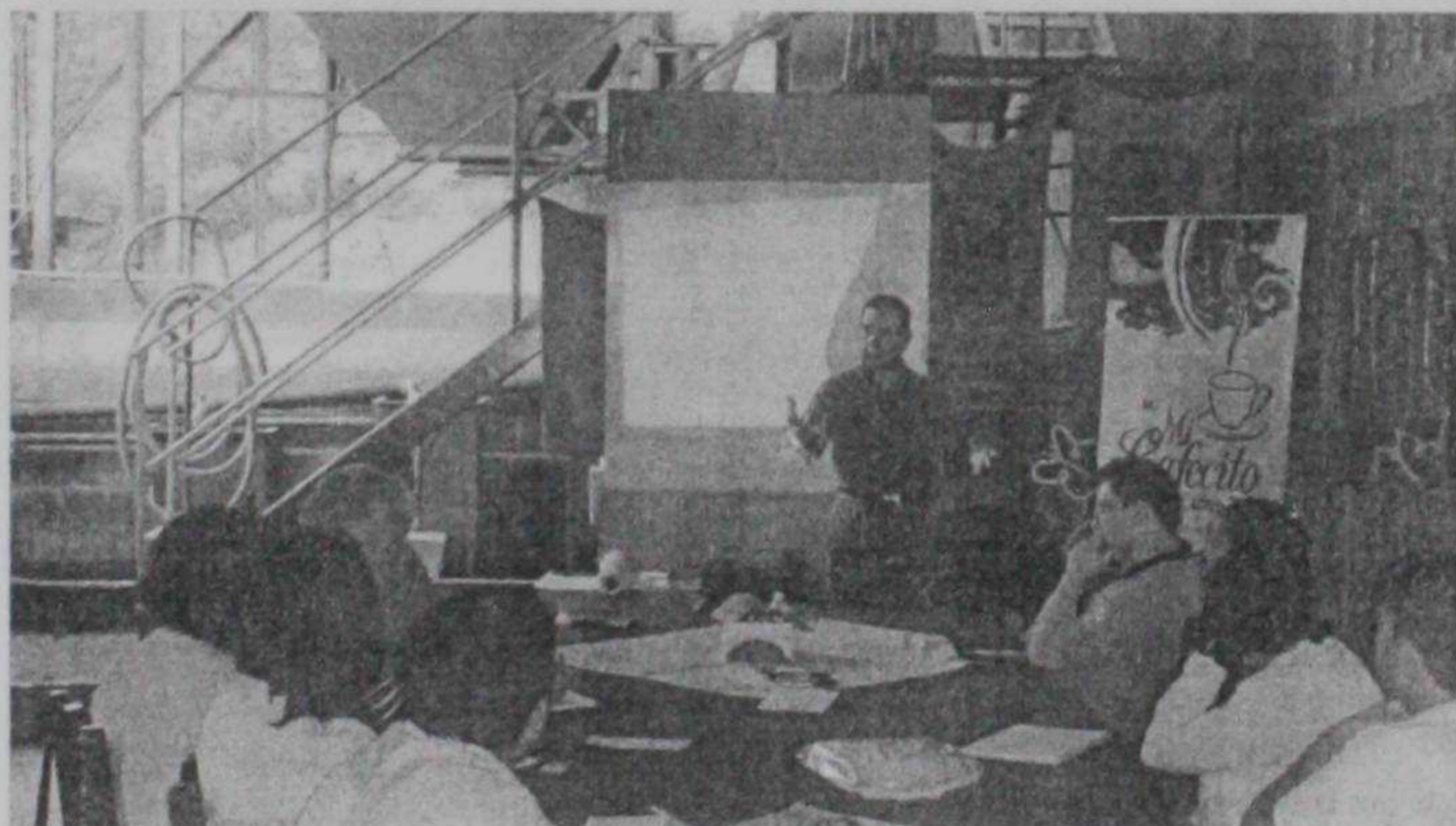


FOTO ENTREGA DE RESULTADOS COOPESARAPIQUI R. L.

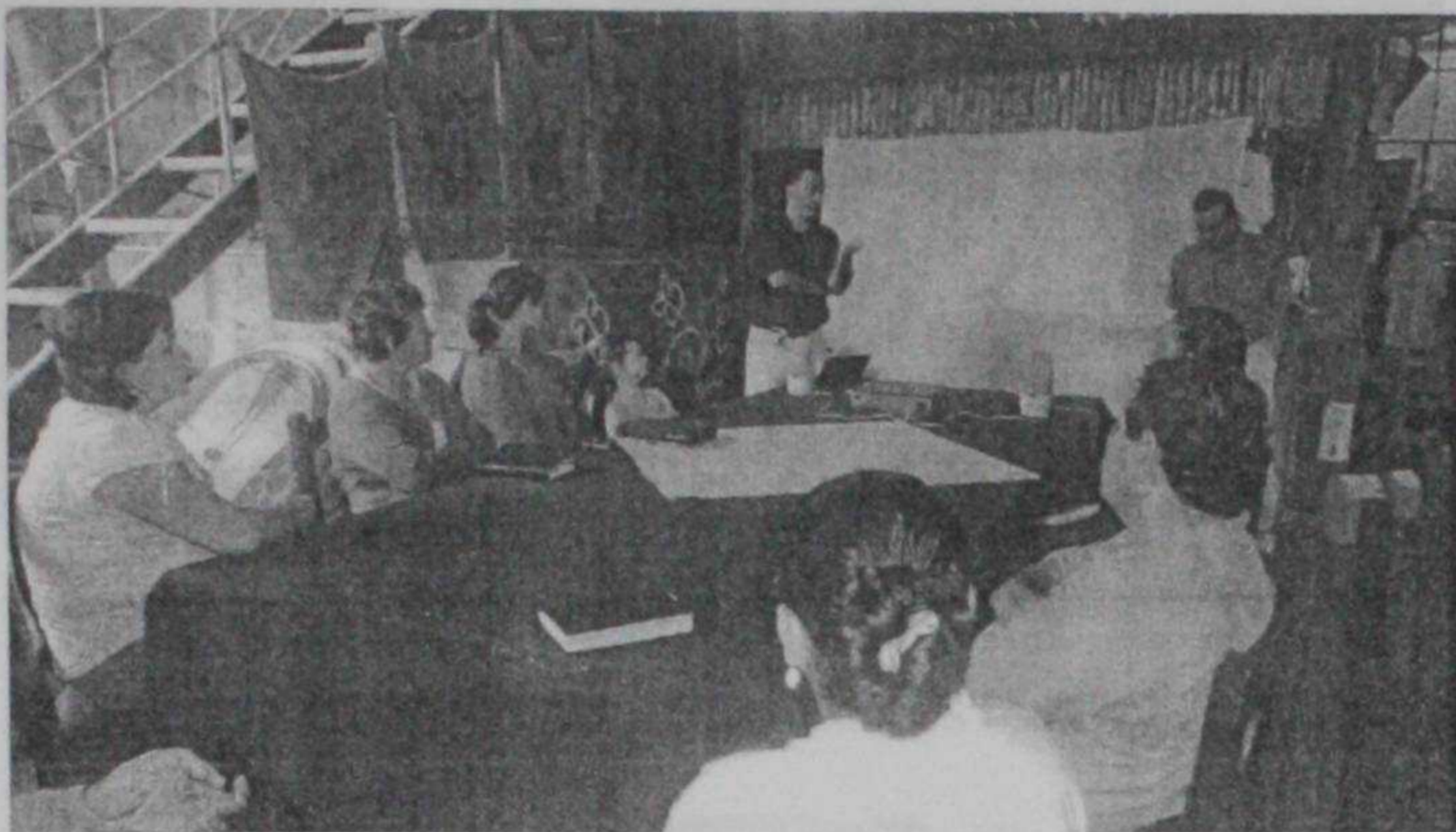
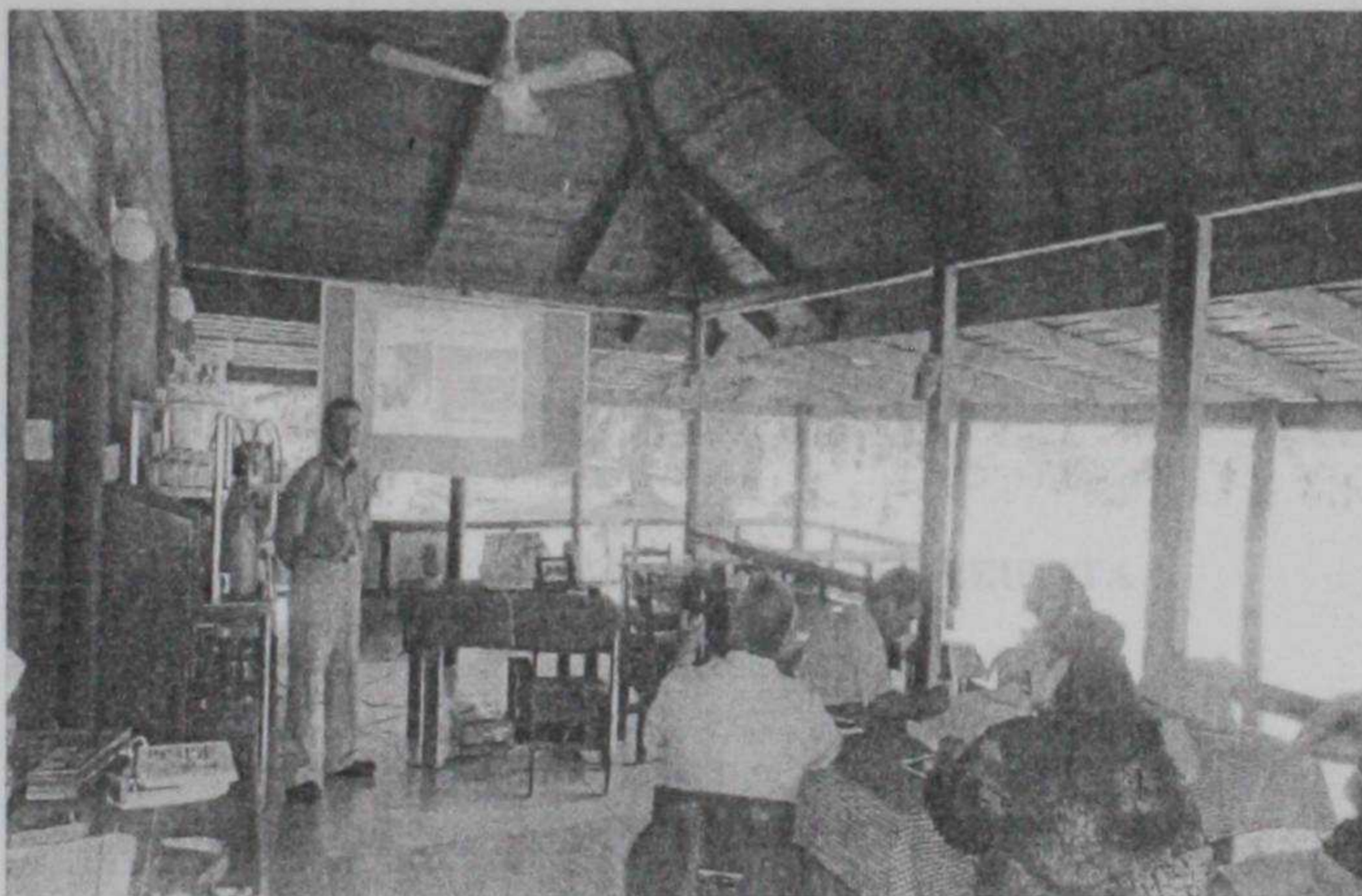


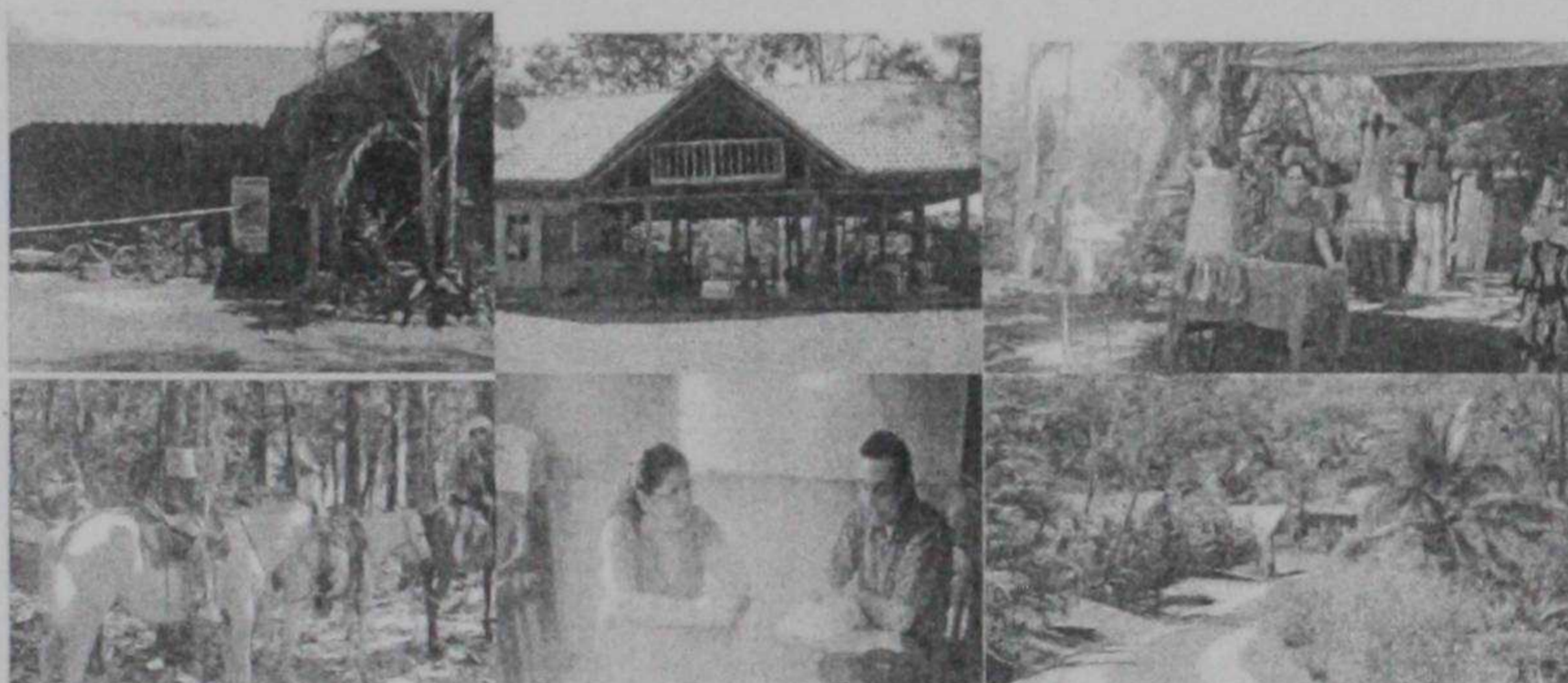
FOTO ENTREGA RESULTADOS COOPEUVITA R. L.



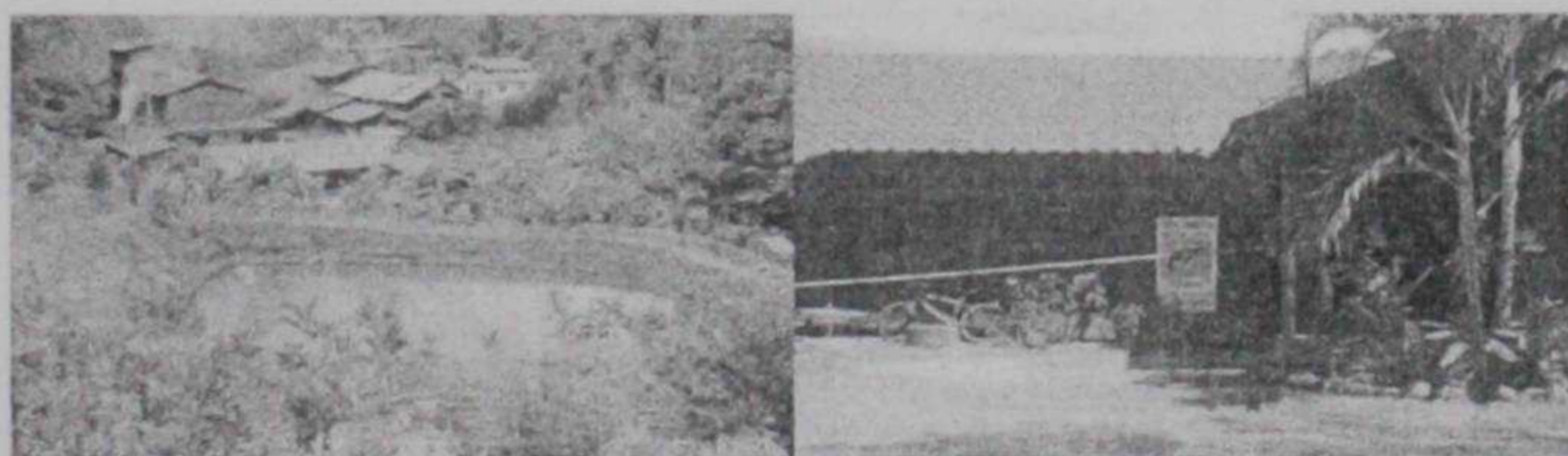
FOTOS EMPRENDIMIENTOS COOPESARAPIQUÍ



FOTOS EMPRENDIMIENTOS UVITA



FOTOS COOPESARAPIQUI Y COOPEUVITA





LEG/OPR/RGII/IDBDOCS743454

Leyla Solano Pacheco
Gerente
Consortio Cooperativo Red
Ecoturística Nacional COOPRENA
Apartado Postal 6939-1000
San José, Costa Rica

Ref.: Cooperación Técnica No Reembolsable No.
ATN/ME-9832-CR. Turismo Rural
Comunitario en Costa Rica y su Proyección a
Centroamérica.

Estimada señora Gerente:

Esta carta convenio, en adelante denominada el "Convenio" entre el Consortio Cooperativo Red Ecoturística Nacional COOPRENA, en adelante denominado el "Beneficiario" y el Banco Interamericano de Desarrollo, en su calidad de Administrador del Fondo Multilateral de Inversiones, en adelante denominado el "Banco", que sometemos a su consideración, tiene el propósito de formalizar los términos del otorgamiento de una cooperación técnica no reembolsable al Beneficiario, hasta por el monto de un millón noventa y dos mil cuarenta y ocho dólares de los Estados Unidos de América (US\$1.092.048), o su equivalente en otras monedas convertibles que se desembolsará con cargo a los recursos de la Facilidad de Promoción de la Pequeña Empresa del Fondo Multilateral de Inversiones, en adelante denominada la "Contribución", para financiar la contratación de servicios de consultoría y la adquisición de bienes necesarios para la realización de un proyecto de cooperación técnica para consolidar y ampliar una oferta turística comunitaria innovadora en adelante denominado el "Programa", que se describe en el Anexo Único de este Convenio. Salvo que en este Convenio se exprese lo contrario, en adelante el término "dólares" significa la moneda de curso legal en los Estados Unidos de América.

Este Convenio se celebra en virtud del Convenio Constitutivo del Fondo Multilateral de Inversiones, en adelante denominado el "FOMIN," y del Convenio de Administración del FOMIN, suscritos el 11 de febrero de 1992.

El Banco y el Beneficiario convienen lo siguiente:

Primero. Partes integrantes del Convenio. Este Convenio está integrado por esta primera parte, denominada las "Estipulaciones Especiales"; una segunda parte, denominada las "Normas Generales" y el Anexo Único, que se agregan. En el Artículo 1 de las Normas Generales, se establece la primacía entre las referidas partes y el Anexo.

ATN/ME-9832-CR

Segundo. Organismo Ejecutor. El Organismo Ejecutor de este Programa será el Consorcio Cooperativo Red Ecoturística Nacional, en adelante denominado indistintamente el "Organismo Ejecutor", el "Beneficiario" o "COOPRENA".

Tercero. Condiciones previas al primer desembolso. El primer desembolso de los recursos de la Contribución está condicionado a que se cumplan, a satisfacción del Banco, en adición a las condiciones previas estipuladas en el Artículo 2 de las Normas Generales, los siguientes requisitos:

- (a) que se haya seleccionado al Coordinador de la Unidad Coordinadora del Programa; y
- (b) que se encuentre en vigencia el Reglamento Operativo del Programa y se presente al Banco.

Cuarto. Condición cumplida previamente. Para efectos de lo establecido en el Artículo 6(b) de las Normas Generales de este Convenio, se deja constancia de la aprobación por la Junta Directiva de INFOCOOP de la asignación presupuestaria que asegura el aporte no reembolsable con el que INFOCOOP participa en el Programa.

Quinto. Reembolso de gastos con cargo a la Contribución. Con la aceptación del Banco, se podrán utilizar recursos de la Contribución para rembolsar gastos efectuados o financiar los que se efectúen en el Programa a partir del 31 de mayo de 2006 y hasta la fecha del presente Convenio, siempre que se hayan cumplido requisitos sustancialmente análogos a los establecidos en este Convenio.

Sexto. Fondo rotatorio. El monto del fondo rotatorio para este Programa será del equivalente de hasta ciento nueve mil doscientos cuatro dólares (US\$109.204) ✓

Séptimo. Plazos. (a) El plazo para la ejecución del Programa será de cuarenta y dos (42) meses, contados a partir de la fecha de vigencia de este Convenio. 3,5

(b) El plazo para el último desembolso de los recursos de la Contribución será de cuarenta y ocho (48) meses, contados a partir de esa misma fecha. El desembolso de los recursos necesarios para pagar el servicio de auditoría a que se refiere el Artículo 11 de las Normas Generales deberá efectuarse dentro de este plazo. Cualquier parte de la Contribución no utilizada vencido el plazo antedicho quedará cancelada.

(c) Los plazos indicados anteriormente y otros que se establezcan en este Convenio sólo podrán ser ampliados, por razones justificadas, con el consentimiento escrito del Banco.

Octavo. Costo total del Programa y recursos adicionales. (a) El Beneficiario se compromete a realizar oportunamente los aportes que se requieran, en adelante el "Aporte", en adición a la Contribución, para la completa e ininterrumpida ejecución del Programa. El total del Aporte se estima en el equivalente de ochocientos sesenta y dos mil cuatrocientos diez dólares (US\$862.410), de los cuales al menos el cincuenta por ciento (50%) será en efectivo. El Aporte se

otorga con el fin de completar la suma equivalente a un millón novecientos cincuenta y cuatro mil cuatrocientos cincuenta y ocho dólares (US\$1.954.458), en que se estima el costo total del Programa, sin que estas estimaciones reduzcan la obligación del Beneficiario de aportar los recursos adicionales que se requieran para completar el Programa.

(b) El Aporte del Beneficiario se destinará a financiar las categorías que, con cargo al mismo, se establecen en el presupuesto del Programa que aparece en el Anexo Único.

(c) El Beneficiario y el Banco acuerdan que los recursos correspondientes a la "Actividad de Grupo de Proyectos ("Clusters")" incluidos en el cuadro de costos del párrafo 3.01 del Anexo Único de este Convenio, por el equivalente de US\$30.000, serán utilizados por el Banco, con el objetivo de llevar a cabo las actividades relacionadas con el Grupo de Proyectos pertinente. Estos recursos serán deducidos del monto de la Contribución el día de entrada en vigencia de este Convenio, sin requerimiento de solicitud de desembolso del Beneficiario.

Noveno. Reconocimiento de gastos con cargo al Aporte. El Banco podrá reconocer como parte de los recursos de la contrapartida local al Programa, los gastos efectuados o los que se efectúen en el Programa a partir del 31 de mayo de 2006 y hasta la fecha del presente Convenio, siempre que se hayan cumplido requisitos sustancialmente análogos a los establecidos en este Convenio. *Cooperative*

Décimo. Monedas para los desembolsos. El Banco hará el desembolso de la Contribución en dólares o su equivalente en otras monedas convertibles. El Banco, aplicando la tasa de cambio indicada en el Artículo 7 de las Normas Generales, podrá convertir dichas monedas convertibles en otras monedas, incluyendo moneda local.

Undécimo. Uso de Recursos. Solo podrán usarse los recursos de la Contribución para el pago de servicios de consultores y para la adquisición de bienes de los países donantes del FOMIN y de los países regionales en vías de desarrollo que sean miembros del Banco.

Decimosegundo Adquisición de bienes y servicios. (a) La adquisición de bienes y servicios (diferentes a los de consultores) se llevará a cabo de conformidad con las disposiciones establecidas en el Documento GN-2349-6 ("Políticas para la adquisición de obras y bienes financiados por el Banco Interamericano de Desarrollo"), de fecha Febrero de 2006 (en adelante denominado las "Políticas de Adquisiciones"), que el Beneficiario declara conocer.

(b) El Beneficiario podrá utilizar el método de Comparación de Precios para realizar la adquisiciones de bienes y servicios (diferentes de los de consultoría) previstos en el Programa. El costo estimado de estos bienes y servicios es menor al equivalente de treinta mil dólares (US\$30.000) por contrato, de conformidad con lo dispuesto en el párrafo 3.5 de dichas Políticas.

Decimotercero. Selección y contratación de consultores. La selección y contratación de consultores deberá ser llevada a cabo de conformidad con las disposiciones establecidas en el Documento GN-2350-6 ("Políticas para la selección y contratación de consultores financiados por el Banco Interamericano de Desarrollo"), de fecha Febrero de 2006 (en adelante denominado las

"Políticas de Consultores"), que el Beneficiario declara conocer, y por la siguiente disposición:

(a) El Beneficiario podrá utilizar el método establecido en la Sección II y en los párrafos 3.16 a 3.20 de las Políticas de Consultores para la selección de consultores basada en la calidad y el costo; y cualquiera de los métodos establecidos en las Secciones III y V de dichas políticas para la selección de firmas consultoras y de consultores individuales, respectivamente. Para efectos de lo estipulado en el párrafo 2.7 de las Políticas de Consultores, la lista corta de consultores cuyo costo estimado sea menor al equivalente de doscientos mil dólares (US\$200.000) por contrato podrá estar conformada en su totalidad por consultores nacionales.

Decimocuarto. Plan de Contrataciones: Antes de que pueda efectuarse cualquier solicitud de propuestas, el Beneficiario deberá presentar a la revisión y aprobación del Banco, el Plan de Contrataciones propuesto para el Programa, que deberá incluir el costo estimado de cada contrato, la agrupación de los contratos y los métodos de adquisición y selección aplicables, de conformidad con lo dispuesto en los párrafos 1 los Apéndices 1 de las Políticas de Adquisiciones y de Consultores. Este plan deberá ser actualizado cada seis (6) meses durante la ejecución del Programa, y cada versión actualizada será sometida a la revisión y aprobación del Banco. La adquisición de los bienes y servicios (diferentes de los de consultoría) y la selección y contratación de consultores deberán ser llevadas a cabo de conformidad con el Plan de Contrataciones aprobado por el Banco y sus respectivas modificaciones.

ante

Decimoquinto. Revisión de los contratos: (a) Salvo que el Banco determine por escrito lo contrario, cada contrato para la adquisición de los bienes y servicios (diferentes de los de consultoría) y la contratación de consultores serán revisados en forma ex ante, de conformidad con los procedimientos establecidos en los párrafos 2 y 3 de los Apéndices 1 de las Políticas de Adquisiciones y de Consultores.

post

(b) La revisión ex post se aplicará a cada contrato para la contratación de consultores individuales por montos menores al equivalente de cincuenta mil dólares (US\$50.000) por contrato una vez se hayan realizado al menos tres contrataciones y el Banco haya determinado la capacidad del Beneficiario en realizar dichas contrataciones. La revisión ex post se realizará de conformidad con los procedimientos establecidos en el párrafo 4 del Apéndice 1 de las Políticas de Consultores.

Decimosexto. Seguimiento y Evaluación. (a) El Organismo Ejecutor deberá presentar al Banco: (i) dentro de los treinta (30) días siguientes a la finalización de cada semestre calendario, informes semestrales de progreso; y (ii) dos meses antes de la fecha prevista para el último desembolso, un informe final en la forma que se acuerde con el Banco.

(b) El Organismo Ejecutor se compromete a colaborar con el Banco y a brindarle toda la información que éste razonablemente le solicite, con el fin de que el Banco pueda realizar dos (2) evaluaciones del Programa. La primera será una evaluación intermedia que se realizará cuando se hayan desembolsado por lo menos el cincuenta por ciento (50%) de los recursos de la Contribución o haya transcurrido la mitad del período de ejecución del Programa, lo que ocurra primero; y la segunda, una evaluación final, que se realizará tres (3) meses antes de la finalización de las actividades del Programa o cuando se haya desembolsado el noventa y cinco por ciento (95%) de los

recursos de la Contribución, lo que ocurra primero. Las evaluaciones se realizarán por consultores externos al Banco, sobre la base de los indicadores del Marco Lógico y los del Informe de Proyecto, y constatarán si existió una desviación significativa con la ejecución de actividades, recomendarán medidas correctivas y harán énfasis en las lecciones aprendidas y cómo se comparten las mismas entre los proyectos del Clúster respectivo.

(c) El Beneficiario se compromete a colaborar con el consultor externo que contrate el Banco para la elaboración de la línea de base de los indicadores del Programa así como en el diseño del sistema de monitoreo de resultados del Programa.

Decimoséptimo. Otras obligaciones especiales. (a) El Beneficiario se compromete a asumir la responsabilidad operativa/financiera del Programa al finalizar el financiamiento de la Contribución. Para el efecto, el plan operativo anual correspondiente al último año de ejecución del Programa especificará la forma en que el Beneficiario asumirá esta responsabilidad.

(b) El Beneficiario se compromete a presentar una estrategia de sostenibilidad del Programa en un Taller de Sostenibilidad que se realizará un año antes de la finalización del periodo de ejecución del Programa el cual tendrá como objetivo examinar las posibilidades para que la gestión del modelo continúe de forma autónoma una vez se agoten los recursos de la Contribución.

diseño
y formula
3er año

Decimoctavo. Disponibilidad de información. El Beneficiario se compromete a comunicar al Banco, por escrito, dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de suscripción del presente Convenio, si considera alguna parte de este Convenio como confidencial o delicada, o que pueda afectar negativamente las relaciones entre los países miembros y el Banco o entre los clientes del sector privado y el Banco, en cuyo caso el Beneficiario se compromete a señalar las disposiciones consideradas como tales. De conformidad con la política sobre disponibilidad de información del Banco, éste procederá a poner a disposición del público el texto del presente Convenio, una vez que el mismo haya sido suscrito y haya entrado en vigencia, excluyendo solamente aquella información que el Beneficiario haya identificado como confidencial, delicada o perjudicial a las relaciones con el Banco en la forma señalada en este párrafo.

Decimonoveno. Comunicaciones. Todos los avisos, solicitudes, comunicaciones o notificaciones que las partes deban dirigirse en virtud de este Convenio, se efectuarán por escrito y se considerarán realizados desde el momento en que el documento correspondiente se entregue al destinatario en la dirección indicada a continuación, a menos que las partes acordasen por escrito de otra manera:

Del Beneficiario:

Consortio Cooperativo Red
Ecoturística Nacional COOPRENA
Apartado Postal 6939-1000
San José, Costa Rica

Del Banco:


Banco Interamericano de Desarrollo
1300 New York Avenue, N.W.
Washington, D.C. 20577

Facsímil: (202) 623-3096

Le ruego manifestar su aceptación a los términos del presente Convenio, en representación del Beneficiario, mediante la suscripción y entrega de uno de los ejemplares originales en las oficinas de la Representación del Banco en Costa Rica.

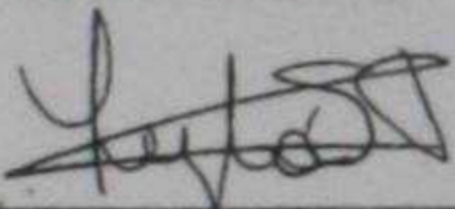
Este Convenio se suscribe en dos (2) ejemplares originales de igual tenor, por representantes debidamente autorizados para ello, y entrará en vigencia en la fecha de su suscripción por el Beneficiario.

Atentamente,



Jorge Requena
Representante del Banco en Costa Rica

Aceptado:



Representante del Beneficiario

Nombre: Leyla Solano Pacheco

Título: Coerente

Fecha: 15/08/2006

**NORMAS GENERALES APLICABLES A LAS COOPERACIONES
TECNICAS NO REEMBOLSABLES**

Artículo 1. Aplicación y alcance de las Normas Generales. (a) Estas Normas Generales establecen términos y condiciones aplicables en general a todas las cooperaciones técnicas no reembolsables del Banco, y sus disposiciones constituyen parte integrante de este Convenio. Cualquier excepción a estas Normas Generales será expresamente indicada en el texto de las Estipulaciones Especiales.

(b) Si alguna disposición de las Estipulaciones Especiales o del Anexo o los Anexos no guardare consonancia o estuviere en contradicción con estas Normas Generales, prevalecerá lo previsto en las Estipulaciones Especiales o en el Anexo respectivo. Cuando existiere falta de consonancia o contradicción entre disposiciones de las Estipulaciones Especiales y del Anexo o de los Anexos respectivos, prevalecerá el principio de que la disposición específica prima sobre la general.

Artículo 2. Condiciones previas al primer desembolso. (a) El primer desembolso de la Contribución está condicionado a que el Beneficiario, por sí o por medio del Organismo Ejecutor, haya:

- (i) Designado uno o más funcionarios que puedan representarlo en todos los actos relacionados con la ejecución de este Convenio y haya hecho llegar al Banco ejemplares auténticos de las firmas de dichos representantes. Si se designaren dos o más funcionarios, corresponderá señalar si los designados pueden actuar separadamente o si tienen que hacerlo de manera conjunta;
- (ii) Presentado una solicitud de desembolso, justificada por escrito; y
- (iii) Presentado un cronograma para la utilización del Aporte.

(b) Si dentro de los ciento ochenta (180) días contados a partir de la vigencia de este Convenio, o de un plazo más amplio que las partes acuerden por escrito, no se cumplieren las condiciones previas al primer desembolso establecidas en este Artículo y en las Estipulaciones Especiales, el Banco podrá poner término a este contrato dando al Beneficiario el aviso correspondiente.

Artículo 3. Forma de desembolsos de la Contribución. (a) El Banco hará el desembolso de la Contribución al Beneficiario, por intermedio del Organismo Ejecutor, en la

medida que éste lo solicite y justifique, a satisfacción del Banco, los gastos imputables a la Contribución.

(b) A solicitud del Beneficiario, por intermedio del Organismo Ejecutor, y cumplidos los requisitos establecidos en el inciso (a) anterior, en el Artículo 2 y en las Estipulaciones Especiales, el Banco podrá constituir un fondo rotatorio con cargo a la Contribución, que el Beneficiario, por intermedio del Organismo Ejecutor, deberá utilizar para cubrir los gastos del Programa imputables a la Contribución. El Beneficiario, por intermedio del Organismo Ejecutor, informará al Banco, dentro de los sesenta (60) días después del cierre de cada semestre, sobre el estado del fondo rotatorio.

(c) El Banco podrá renovar total o parcialmente el fondo rotatorio a medida que se utilicen los recursos si el Beneficiario, por intermedio del Organismo Ejecutor, así lo solicita y presenta al Banco, a satisfacción de éste, un detalle de los gastos efectuados con cargo al fondo, junto con la documentación sustentatoria correspondiente y una justificación de la solicitud. El detalle de los gastos deberá ser presentado utilizando las categorías de cuentas que se indican en el Anexo de este Convenio, que describe el Programa.

Artículo 4. Gastos con cargo a la Contribución. La Contribución se destinará exclusivamente para cubrir las categorías que, con cargo a la misma, se establecen en el presupuesto del Programa incluido en el Anexo que describe el Programa. Sólo podrán cargarse a la Contribución los gastos reales y directos efectuados para la ejecución del Programa. No podrán cargarse gastos indirectos o servicios de funcionamiento general, no incluidos en el presupuesto de este Programa.

Artículo 5. Ultima Solicitud de Desembolso. El Organismo Ejecutor deberá presentar la última solicitud de desembolso de la Contribución acompañada de la documentación sustentatoria correspondiente, a satisfacción del Banco, por lo menos, treinta (30) días antes de la fecha de expiración del plazo de desembolso establecido en las Estipulaciones Especiales de este Convenio o de la prórroga del mismo que las partes hubieran acordado por escrito. Esta última solicitud de desembolso deberá incluir la documentación sustentatoria para pagar el servicio de auditoría mencionado en el Artículo 11 de estas Normas Generales.

Artículo 6. Suspensión y cancelación de Desembolsos. (a) El Banco podrá suspender los desembolsos o cancelar la parte no desembolsada de la Contribución si llegara a surgir alguna de las siguientes circunstancias: (i) el incumplimiento por parte del Beneficiario de cualquier obligación estipulada en el presente Convenio; y (ii) cualquier circunstancia que, a juicio del Banco, pudiera hacer improbable la obtención de los objetivos del Programa. En estos casos, el Banco lo notificará por escrito al Organismo Ejecutor a fin de que presente sus puntos de vista y después de transcurridos treinta (30) días de la fecha de la comunicación dirigida por el Banco, éste podrá suspender los desembolsos o cancelar la parte no desembolsada de la Contribución.

(b) En virtud de lo dispuesto en el párrafo (a) anterior, las partes acuerdan que en caso de producirse cambios institucionales o de organización en el Organismo Ejecutor que, a juicio del Banco, puedan afectar la consecución oportuna de los objetivos del Programa, el Banco

revisará y evaluará las posibilidades de consecución de los objetivos y, a su discreción, podrá suspender, condicionar o cancelar los desembolsos de la Contribución.

(c) El Banco podrá cancelar la parte no desembolsada de la Contribución que estuviese destinada a una adquisición determinada de bienes, obras, servicios relacionados o servicios de consultoría, si en cualquier momento determinare que: (i) dicha adquisición se llevó a cabo sin seguir los procedimientos indicados en este Convenio; o (ii) representantes del Beneficiario, incurrieron en prácticas corruptivas, ya sea durante el proceso de selección del contratista o durante el período de ejecución del respectivo contrato, sin que, para corregir la situación, el Beneficiario hubiese tomado oportunamente medidas apropiadas, aceptables al Banco y acordes con las garantías de debido proceso establecidas en la legislación del país del Beneficiario.

(d) Para los efectos del inciso anterior, se entenderá que las prácticas corruptivas incluyen, pero no se limitan a, los siguientes actos: (i) Soborno consiste en el acto de ofrecer o dar algo de valor con el fin de influir sobre las acciones o las decisiones de terceros, o el de recibir o solicitar cualquier beneficio a cambio de la realización de acciones u omisiones vinculadas al cumplimiento de deberes; (ii) Extorsión o Coerción, el acto o práctica de obtener alguna cosa, obligar a la realización de una acción o de influenciar una decisión por medio de intimidación, amenaza o el uso de la fuerza, pudiendo el daño eventual o actual recaer sobre las personas, su reputación o sobre sus bienes; (iii) Fraude, todo acto u omisión que intente tergiversar la verdad con el fin de inducir a terceros a proceder asumiendo la veracidad de lo manifestado, para obtener alguna ventaja injusta o causar daño a un tercero; y (iv) Colusión, un acuerdo secreto entre dos o más partes realizado con la intención de defraudar o causar daño a una persona o entidad o de obtener un fin ilícito.

(e) Lo dispuesto en los incisos (a) y (c) anteriores no afectará las cantidades que el Banco se haya comprometido específicamente por escrito, con el Beneficiario o el Organismo Ejecutor, en su caso, a suministrar con cargo a los recursos de la Contribución para hacer pagos a un proveedor de bienes o servicios. El Banco podrá dejar sin efecto el compromiso indicado en este inciso (e) cuando hubiese determinado a su satisfacción que, con motivo del contrato para la adquisición de los citados bienes o servicios, ocurrieron una o más de las prácticas corruptivas a que se refiere el inciso (d) de este Artículo.

Artículo 7. Tasa de cambio para programas financiados con fondos denominados en dólares. (a) Desembolsos:

- (i) La equivalencia en dólares de otras monedas convertibles en que puedan ser hechos los desembolsos de la Contribución, se calculará aplicando la tasa de cambio vigente en el mercado en la fecha del desembolso; y
- (ii) La equivalencia en dólares de la moneda local u otras monedas no convertibles, en caso de programas regionales, en que puedan ser hechos los desembolsos de la Contribución, se calculará aplicando, en la fecha del desembolso, la tasa de cambio que corresponda al entendimiento vigente

entre el Banco y el respectivo país para los efectos de mantener el valor de esta moneda u otras monedas no convertibles, en caso de programas regionales, en poder del Banco.

(b) Gastos efectuados:

- (i) La equivalencia en dólares de un gasto que se efectúe en monedas convertibles se calculará aplicando la tasa de cambio vigente en el mercado en la fecha en que se efectúe el pago del respectivo gasto.
- (ii) La equivalencia en dólares de un gasto que se efectúe en moneda local, u otras monedas no convertibles, en caso de programas regionales, se calculará, aplicando, en la fecha en que se efectúe el pago del respectivo gasto, la tasa de cambio que corresponda al entendimiento vigente entre el Banco y el respectivo país para los efectos de mantener el valor de esta moneda en poder del Banco.
- (iii) Para los efectos de los incisos (i) y (ii) anteriores, se entiende que la fecha de pago del gasto es aquélla en la que el Beneficiario, Organismo Ejecutor, o cualesquiera otras personas naturales o jurídicas a quienes se les haya delegado la facultad de efectuar gastos, efectúe los pagos respectivos en favor del contratista, Consultor o proveedor.

Artículo 8. Tasa de cambio para programas financiados con fondos constituidos en monedas convertibles diferentes al dólar. (a) Desembolsos. El Banco podrá convertir la moneda desembolsada con cargo a los recursos del fondo en fideicomiso indicado en las Estipulaciones Especiales en:

- (i) Otras monedas convertibles aplicando la tasa de cambio vigente en el mercado en la fecha del desembolso; o
- (ii) La moneda local u otras monedas no convertibles, en caso de programas regionales, aplicando, en la fecha del desembolso, el siguiente procedimiento: (A) se calculará la equivalencia de la moneda del fondo en fideicomiso indicado en las Estipulaciones Especiales en dólares aplicando la tasa de cambio vigente en el mercado; (B) posteriormente, se calculará la equivalencia de estos dólares en moneda local u otras monedas no convertibles, en caso de programas regionales, aplicando la tasa de cambio que corresponda al entendimiento vigente entre el Banco y el respectivo país para los efectos de mantener el valor de esta moneda en poder del Banco.

(b) Gastos efectuados:

- (i) La equivalencia en la moneda del fondo en fideicomiso indicado en las Estipulaciones Especiales, de un gasto que se efectúe en monedas convertibles se calculará aplicando la tasa de cambio vigente en el mercado en la fecha en que se efectúe el pago del respectivo gasto.
- (ii) La equivalencia en la moneda del fondo en fideicomiso indicado en las Estipulaciones Especiales, de un gasto que se efectúe en moneda local u otras monedas no convertibles, en caso de programas regionales, se calculará de la siguiente forma: (A) se calculará la equivalencia en dólares del gasto aplicando, en la fecha en que se efectúe el pago del respectivo gasto, la tasa de cambio que corresponda al entendimiento vigente entre el Banco y el respectivo país para los efectos de mantener el valor en dólares de dicha moneda local en poder del Banco; (B) posteriormente, se calculará la equivalencia en la moneda del fondo en fideicomiso indicado en las Estipulaciones Especiales del valor del gasto en dólares aplicando a éste la tasa de cambio vigente en el mercado en la fecha en que se efectúe el pago del respectivo gasto.
- (iii) Para los efectos de los incisos (i) y (ii) anteriores, se entiende que la fecha de pago del gasto es aquélla en que el Beneficiario, Organismo Ejecutor, o cualesquiera otras personas naturales o jurídicas a quienes se les haya delegado la facultad de efectuar gastos, efectúe los pagos respectivos en favor del contratista, Consultor o proveedor.

Artículo 9. Otras obligaciones contractuales de los Consultores. En adición a los requisitos especiales incluidos en las Estipulaciones Especiales, en el o los Anexos y en los respectivos términos de referencia, el Organismo Ejecutor acuerda que los contratos que se suscriban con los Consultores establecerán igualmente las obligaciones de éstos de:

- (a) Hacer las aclaraciones o ampliaciones que el Organismo Ejecutor o el Banco estimen necesarias acerca de los informes que tienen obligación de presentar los Consultores, dentro de los términos de referencia que se establezcan en sus respectivos contratos;
- (b) Suministrar al Organismo Ejecutor y al Banco cualquier información adicional que cualquiera de éstos razonablemente le soliciten en relación con el desarrollo de sus trabajos;
- (c) En el caso de consultores internacionales, desempeñar sus trabajos en forma integrada con el personal profesional local que asigne o contrate el Beneficiario para participar en la realización del Programa, a fin de alcanzar a la terminación de los trabajos, un adiestramiento técnico y operativo de dicho personal;

- (d) Ceder al Banco los derechos de autor, patentes y cualquier otro derecho de propiedad industrial, en los casos en que procedan esos derechos, sobre los trabajos y documentos producidos por los Consultores dentro de los contratos de consultoría financiados con los recursos del Programa; y
- (e) No obstante lo estipulado en el inciso (d) anterior, para dar la difusión oportuna de los resultados del Programa, el Banco autoriza al Beneficiario o al Organismo Ejecutor, el derecho de uso y aprovechamiento de los productos de las consultorías financiadas con recursos del Programa, en el entendido de que el Beneficiario o el Organismo Ejecutor utilizarán dichos productos de consultoría sujeto a lo establecido en el Artículo 14 de estas Normas Generales.

Artículo 10. Adquisición de bienes y servicios. (a) Con cargo a la Contribución y hasta por el monto destinado para tal fin en el presupuesto incluido en el Anexo que describe el Programa, el Beneficiario podrá adquirir los bienes y servicios (diferentes de los de consultoría) previstos en el Programa.

(b) Cuando los bienes y servicios (diferentes de los de consultoría) que se adquieran o contraten para el Programa se financien con recursos del Aporte, el Beneficiario utilizará, en lo posible, procedimientos que permitan la participación de varios proponentes y prestará debida atención a los aspectos de economía, eficiencia y razonabilidad de precios.

(c) Cuando se utilicen otras fuentes de financiamiento que no sean los recursos de la Contribución ni los del Aporte, el Beneficiario podrá convenir con el financiador el procedimiento que deba seguirse para la adquisición de bienes y servicios. Sin embargo, a solicitud del Banco, el Beneficiario deberá demostrar la razonabilidad tanto del precio pactado o pagado por la adquisición de dichos bienes y servicios, como de las condiciones financieras de los créditos. El Beneficiario deberá demostrar, asimismo, que la calidad de los bienes satisface los requerimientos técnicos del Programa.

(d) Durante la ejecución del Programa, los bienes a que se refiere el inciso (a) anterior se utilizarán exclusivamente para la realización del Programa.

(e) Los bienes comprendidos en el Programa serán mantenidos adecuadamente de acuerdo con normas técnicas generalmente aceptadas dentro de un nivel compatible con los servicios que deban prestar.

Artículo 11. Estados financieros. (a) En el caso de que el plazo de ejecución del Programa sea superior a un (1) año y el monto de la Contribución superior al equivalente de un millón quinientos mil dólares (US\$1.500.000), el Beneficiario, por medio del Organismo Ejecutor, se compromete a presentar a satisfacción del Banco:

- (i) Estados financieros anuales, y uno final, relativos a los gastos del Programa efectuados con cargo a la Contribución y al Aporte. Dichos

estados financieros se presentarán dictaminados por auditores independientes, aceptable para el Banco y de acuerdo con normas satisfactorias para éste;

- (ii) Los estados financieros anuales deberán ser presentados dentro de los noventa (90) días siguientes a la fecha en que concluya cada año de ejecución, comenzando con el ejercicio económico correspondiente al año fiscal en que se hayan iniciado los desembolsos de la Contribución; y el final, dentro de los noventa (90) días siguientes a la fecha del último desembolso de la Contribución. Estos plazos sólo podrán ser prorrogados con el consentimiento escrito del Banco; y
- (iii) El Banco podrá suspender los desembolsos de la Contribución en el caso de no recibir, a su satisfacción, los estados financieros anuales dentro de los plazos establecidos en el inciso (ii) anterior o de la prórroga de dichos plazos que hubiese autorizado.

(b) En el caso de que el plazo de ejecución del Programa no exceda de un (1) año o el monto de la Contribución sea igual o inferior al equivalente de un millón quinientos mil dólares (US\$1.500.000), el Beneficiario, por medio del Organismo Ejecutor, se compromete a presentar a satisfacción del Banco y dentro de los noventa (90) días siguientes a la fecha del último desembolso de la Contribución, un estado financiero relativo a los gastos del Programa efectuados con cargo a la Contribución y al Aporte, dictaminado por auditores independientes aceptables al Banco y de acuerdo con normas satisfactorias para éste.

Artículo 12. Control interno y registros. El Beneficiario o el Organismo Ejecutor, según corresponda, deberá mantener un adecuado sistema de controles internos contables y administrativos. El sistema contable deberá estar organizado de manera que provea la documentación necesaria para verificar las transacciones y facilitar la preparación oportuna de los estados financieros e informes. Los registros del Programa deberán ser llevados de manera que: (a) permitan identificar las sumas recibidas de las distintas fuentes; (b) consignen, de conformidad con el catálogo de cuentas que el Banco haya aprobado, cuando corresponda, las inversiones en el Programa, tanto con los recursos de la Contribución como con los demás fondos que deban aportarse para su total ejecución; (c) incluyan el detalle necesario para identificar los bienes adquiridos y los servicios contratados, así como la utilización de dichos bienes y servicios; y (d) demuestren el costo de las inversiones en cada categoría y el progreso de las obras.

a revisar con Genere Financ.

Artículo 13. Otros compromisos. El Beneficiario, por medio del Organismo Ejecutor, asimismo, deberá:

- (a) Proporcionar a los Consultores y a los expertos locales, servicios de secretaría, oficinas, útiles de escritorio, comunicaciones, transporte y cualquier otro apoyo logístico que requieran para la realización de su trabajo;

- (b) Presentar al Banco copia de los informes de los Consultores y sus observaciones sobre los mismos;
- (c) Suministrar al Banco cualquier otra información adicional ó informes jurídicos que éste razonablemente le solicite respecto de la realización del Programa y de la utilización de la Contribución y del Aporte; y
- (d) Mantener informado al Representante del Banco en el respectivo país o países sobre todos los aspectos del Programa.

Artículo 14. Publicación de documentos. Cualquier documento a ser emitido bajo el nombre del Banco o usando su logotipo, que se desee publicar como parte de un proyecto especial, programa conjunto, esfuerzo de investigación o cualquier otra actividad financiada con los recursos del Programa, deberá ser aprobado previamente por el Banco.

Artículo 15. Supervisión en el terreno. Sin perjuicio de la supervisión de los trabajos del Programa que lleve a cabo el Organismo Ejecutor, el Banco podrá realizar la supervisión del Programa en el terreno, por medio de su Representación en el país o países de los funcionarios que designe para tal efecto.

Artículo 16. Alcance del compromiso del Banco. Queda entendido que el otorgamiento de la Contribución por el Banco no implica compromiso alguno de su parte para financiar total o parcialmente cualquier programa o proyecto que directa o indirectamente pudiera resultar de la realización del Programa.

Artículo 17. Arbitraje. Para la solución de cualquier controversia que se derive de este Convenio y que no se resuelva por acuerdo entre las partes, éstas se someten incondicional e irrevocablemente al siguiente procedimiento y fallo arbitrales:

- (a) **Composición del Tribunal.** El Tribunal de Arbitraje se compondrá de tres (3) miembros, que serán designados en la forma siguiente: uno, por el Banco, otro, por el Beneficiario, y un tercero, en adelante denominado el "Dirimente", por acuerdo directo entre las partes, o por intermedio de los respectivos árbitros. Si las partes o los árbitros no se pusieren de acuerdo con respecto a la persona del Dirimente, o si una de las partes no pudiera designar árbitros, el Dirimente será designado a petición de cualquiera de las partes por el Secretario General de la Organización de los Estados Americanos. Si una de las partes no designare árbitro, éste será designado por el Dirimente. Si alguno de los árbitros designados o el Dirimente no quisiere o no pudiere actuar o seguir actuando, se procederá a su reemplazo en igual forma que para la designación original. El sucesor tendrá las mismas funciones y atribuciones que el antecesor.
- (b) **Iniciación del Procedimiento.** Para someter la controversia al procedimiento de arbitraje, la parte reclamante dirigirá a la otra una comunicación escrita exponiendo la naturaleza del reclamo, la satisfacción o reparación que persigue y

el nombre del árbitro que designa. La parte que hubiere recibido dicha comunicación deberá, dentro del plazo de cuarenta y cinco (45) días, comunicar a la parte contraria el nombre de la persona que designe como árbitro. Si dentro del plazo de treinta (30) días contados desde la entrega de la comunicación referida al reclamante, las partes no se hubieren puesto de acuerdo en cuanto a la persona del Dirimente, cualquiera de ellas podrá recurrir ante el Secretario General de la Organización de los Estados Americanos para que éste proceda a la designación.

En los casos de Convenio con Argentina, las partes acuerdan que en los párrafos (a) y (b) anteriores, donde dice "Secretario General de la Organización de los Estados Americanos", debe leerse "Presidente de la Corte Internacional de Justicia de la Haya".

- (c) **Constitución del Tribunal.** El Tribunal de Arbitraje se constituirá en Washington, Distrito de Columbia, Estados Unidos de América, en la fecha que el Dirimente designe y, constituido, funcionará en las fechas que fije el propio Tribunal.

En los casos de Convenios con Argentina, las partes acuerdan que el texto de este párrafo (c) dirá así: "El Tribunal de Arbitraje se constituirá en el lugar y en la fecha que éste designe y, constituido, funcionará en la fecha que fije el Tribunal".

- (d) **Procedimiento.**

(i) El Tribunal sólo tendrá competencia para conocer de los puntos de la controversia. Adoptará su propio procedimiento y podrá por propia iniciativa designar los peritos que estime necesarios. En todo caso, deberá dar a las partes la oportunidad de presentar exposiciones en audiencia.

(ii) El Tribunal fallará en conciencia, basándose en los términos del Convenio, y pronunciará su fallo aún en el caso de que alguna de las partes actúe en rebeldía.

(iii) El fallo se hará constar por escrito y se adoptará con el voto concurrente de dos miembros del Tribunal, por lo menos. Deberá dictarse dentro del plazo de sesenta (60) días a partir de la fecha del nombramiento del Dirimente, a menos que el Tribunal determine que por circunstancias especiales e imprevistas debe ampliarse dicho plazo. El fallo será notificado a las partes mediante comunicación suscrita, cuando menos, por dos miembros del Tribunal. Las partes acuerdan que cualquier fallo del Tribunal deberá cumplirse dentro del plazo de treinta (30) días a partir de la fecha de la notificación, tendrá mérito ejecutivo y no admitirá recurso alguno.

- (e) **Gastos.** Los honorarios de cada árbitro serán cubiertos por la parte que lo hubiere designado y los honorarios del Dirimente serán cubiertos por ambas partes en igual proporción. Antes de constituirse el Tribunal, las partes acordarán los

honorarios de las demás personas que de mutuo acuerdo convengan que deben intervenir en el procedimiento de arbitraje. Si el acuerdo no se produjere oportunamente, el propio Tribunal fijará la compensación que sea razonable para dichas personas, tomando en cuenta las circunstancias. Cada parte sufragará sus costos en el procedimiento de arbitraje, pero los gastos del Tribunal serán sufragados por las partes en igual proporción. Toda duda respecto a la división de los gastos o a la forma en que deban pagarse será resuelta sin ulterior recurso por el Tribunal.

- (f) **Notificaciones.** Toda notificación relativa al arbitraje o al fallo será hecha en la forma prevista en este Artículo. Las partes renuncian a cualquier otra forma de notificación.



SIDUNA



F119309