



CONSEJO NACIONAL DE RECTORES



PROGRAMA REGIONALIZACIÓN INTERUNIVERSITARIA

COMISION DE ENLACE

NOMBRE DEL PROYECTO:

**Fortalecimiento de las MIPYMES Turísticas
de la Región Chorotega**

Área: PYMES-TURÍSTICAS

PROPONENTES

**UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA
UNIVERSIDAD NACIONAL
UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA**

JULIO 2010

Tabla de Contenido

I. DATOS GENERALES:.....	3
1.1 Nombre de la iniciativa.....	3
1.2 Universidades participantes.	3
1.3 CRI (S) REGIONAL de impacto de la propuesta:	3
1.4 Eje estratégico que apoya.....	3
1.5 Nombre, Universidad y Coordinador responsable por universidad.....	3
1.6 Coordinador general 2011	4
1.7 Población meta	4
1.8 Fecha de inicio.....	4
1.9 Fecha de Finalización	4
II. PLANTEAMIENTO GENERAL DE LA IIDR.....	4
2.1. Descripción y planteamiento del problema.....	4
2.2 Justificación	5
2.3 Planteamiento de la IIDR	6
2.3.1 Caso de desarrollo.....	6
2.4 Objetivos y metas	9
2.4.1 Objetivo general.....	9
2.4.2 Objetivos específicos	9
2.5 Plan de acción:	10
2.5.1 Objetivo general:.....	10
2.5.2 Matriz de objetivos específicos, metas, acciones e indicador de éxito. .	10
2.6 Metodología de trabajo del equipo de proponentes.....	12
2.6.1 Método de trabajo del equipo.....	12
2.6.2 Método de trabajo para el desarrollo de los objetivos específicos.....	12
2.7. Perspectivas de desarrollo a mediano y largo plazo	15
2.8 Productos esperados	15
2.9. Cronograma de trabajo	16
2.10. Compromiso de las Universidades.....	18
2.11 Recursos y materiales.....	19
2.12 Presupuesto.....	20

I. DATOS GENERALES:

1.1 Nombre de la iniciativa

Fortalecimiento de las PYMES Turísticas de la Región Chorotega, de las zonas de: Cantón de La Cruz, Cantón de Liberia y Cantón de Abangares.

1.2 Universidades participantes.

- a) Universidad de Costa Rica
- b) Instituto Tecnológico de Costa Rica
- c) Universidad Nacional
- d) Universidad Estatal a Distancia

1.3 CRI (S) REGIONAL de impacto de la propuesta:

Región Chorotega.

1.4 Eje estratégico que apoya

PRODUCTIVIDAD-PYMES-TURÍSTICAS

1.5 Nombre, Universidad y Coordinador responsable por universidad

Nombre de la Universidad		Escuela / Departamento involucrado	
Instituto Tecnológico de Costa Rica	Universidad de Costa Rica	Escuela de Ciencias y Letras	Turismo Ecológico, sede Guanacaste
Universidad Nacional	Universidad Estatal a Distancia	Unidad Académica CEMEDE	Escuela de Ciencias Exactas y Naturales
ITCR	UNA	UCR	UNED
Francisco Céspedes Obando 2401- 3091 fcespedes@itcr.ac.cr Escuela de Ciencias y Letras	Rigoberto Rodríguez 2685- 3287 Ext. 163 rrodr@una.ac.cr Unidad Académica CEMEDE	Gina Rivera Hernández 2690- 0618 ginariverahdez@gmail.com Carrera de Turismo Ecológico, Guanacaste	María Elena Murillo Araya 2202-1853 memurillo@uned.ac.cr Escuela de Ciencias Exactas y Naturales

1.6 Coordinador general 2011

Coordinador General ITCR	Francisco Céspedes
--------------------------	--------------------

1.7 Población meta

- Cámaras de Turismo de la Región y/o redes de turismo formal e informal.
- Comunidades del estrato denominado Bosque Húmedo, que abarca el Cantón de la Cruz, Liberia y Abangares.
- MIPYMES de la Región
- Municipios de la región
- Profesores y estudiantes de las carreras de Turismo de las Universidades participantes.

1.8 Fecha de inicio

Enero 2011

1.9 Fecha de Finalización

Diciembre 2011

II. PLANTEAMIENTO GENERAL DE LA IIDR

2.1. Descripción y planteamiento del problema

Durante los últimos dos años, el programa CONARE-Regionalización financió la iniciativa de desarrollo denominada “*Observatorio Turístico de la Región Chorotega*”. De los resultados encontrados se determinó, que existen áreas geográficas de la región que presentan un desarrollo turístico incipiente, carecen de conocimientos básicos de la operación turística y esto les impide ser tanto competitivas como productivas. Es importante focalizar esfuerzos para el fortalecimiento de las PYMES turísticas en estas regiones geográficas, las cuales a la fecha no han recibido apoyo efectivo de las instituciones estatales, en las áreas técnica turística, administrativa, gerencial y legal.

Lo que se persigue es apoyar un desarrollo local integral de las comunidades a través de una opción productiva como lo es el turismo que permite encadenamientos y genera una dinámica de mejoramiento de las condiciones de vida. No se trata de generar cambios o transformaciones de una actividad productiva actual, sino más bien de fortalecer las actividades que actualmente se desarrollan en las comunidades propuestas de mejoras, considerando el potencial existente con que cuentan especialmente aquellos que pueden ser ofertados para el disfrute del turismo en las regiones donde están localizados.

2.2 Justificación

La necesidad de fortalecer la labor de las PYMES que se ubican en las áreas de interés para esta iniciativa, es producto de los resultados obtenidos durante los dos años de trabajo en la iniciativa del Observatorio Turístico de la Región Chorotega.

De acuerdo al Plan Regional de Desarrollo 2003-2006 Región Chorotega, de la Dirección de Planificación Regional del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, “la actividad turística en estos años se caracteriza por la presencia de grandes corporaciones de inversionistas locales y extranjeros, grupos mayoristas y operadores hoteleros internacionales dedicados al turismo masivo y al negocio de los bienes raíces.” (p.22, 2003). El mismo documento ofrece, por otro lado, un dato que puede sonar contradictorio, y es que “Guanacaste es la segunda región con mayor porcentaje de hogares pobres [...] y 7 de los cantones más pobres del país. Así mismo, es la región con el más alto porcentaje de hogares en extrema pobreza con un 13.7%”. (p.5, 2003). Con estos datos, se evidencia la poca participación que tienen las comunidades de la Región Chorotega en la oferta de servicios turísticos; en las zonas propuestas para esta iniciativa esta situación es aún más crítica.

Este proyecto propone una serie de actividades de capacitación en áreas básicas del sector turismo, como alojamiento, servicio al cliente, alimentos y

bebidas, tecnología, leyes y administración; que puedan fortalecer a las PYMES turísticas para hacerlas más competitivas dentro del ámbito que a cada una le corresponda. Los encadenamientos productivos acá toman una gran relevancia, y la idea es que la iniciativa ayude a sentar las bases para su puesta en práctica. Además, los resultados del año 2009 y el actual tienen que proveer datos suficientes para definir el perfil del turista que frecuenta la zona. Así, las actividades diseñadas se podrán aplicar de mejor manera y su contenido estará fundamentado en el trabajo de investigación de los dos años anteriores.

2.3 Planteamiento de la IIDR

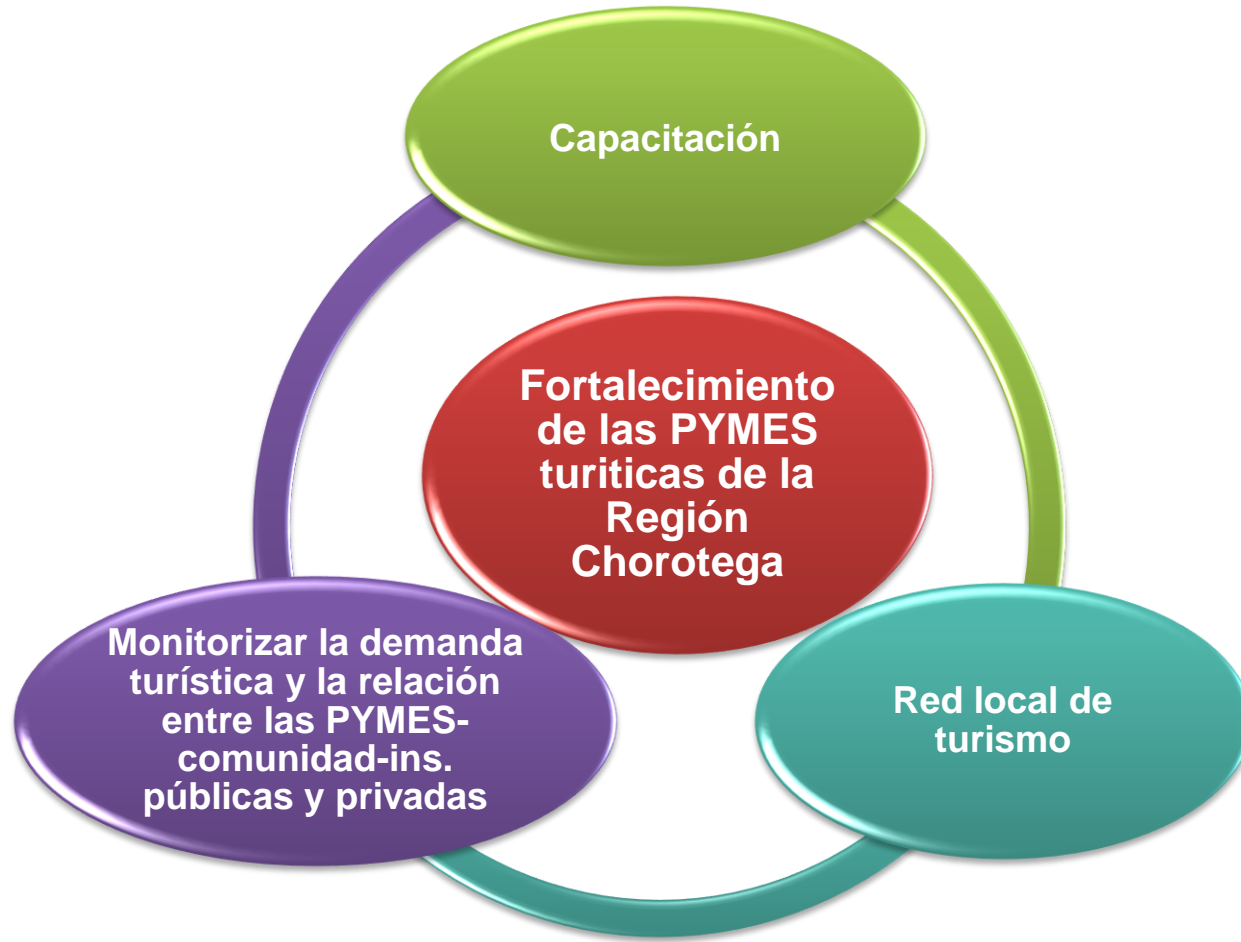
2.3.1 Caso de desarrollo

Las PYMES turísticas no tienen acceso a información que les permita la toma de decisiones acerca de los distintos procesos que pueden emprender para fortalecerse y ser más competitivas. Esto las coloca en clara desventaja y no les da la opción de captar un mayor segmento de la demanda turística que visita la zona.

Además, la operación diaria de los negocios carece de conocimientos técnicos básicos de la actividad turística; esto también les dificulta reconocer la importancia de la calidad y la eficiencia a la hora de prestar servicios varios, como la preparación y presentación de los alimentos, el proceso de reservaciones, la atención al cliente y la conducción de grupos, por mencionar los de más relevancia operativa. De la misma manera, hay legislación nueva y vigente que abre las puertas para la formalización de las PYMES turísticas como sujetos de categorización y certificación.

El trabajo estará basado en la siguiente base esquemática:

Proceso de fortalecimiento sistémico



Proceso de fortalecimiento
Esquemático

Fortalecimiento de las PYMES turísticas de la Región Chorotega

Monitorizar la demanda turística y la relación entre las PYMES-comunidad-ins. Públicas y privadas

- Ajustar-Diseñar instrumentos
- Recolección información
- Procesar información recolectada
- Socializar los resultados

Capacitación

- Identificar necesidades de capacitación
- Diseñar programas
- Brindar las capacitaciones

Red local de turismo

- Inventario de actores
- Identificar las potencialidades de los actores
- Convocar a los actores locales
- Desarrollo talleres
 - Taller 1: Propuesta trabajo conjunta
 - Taller 2: seguimiento a la propuesta-funcionamiento de la red
 - Taller 3: Evaluación de los resultados -sostenibilidad de la red.

2.4 Objetivos y metas

Esta iniciativa interuniversitaria de desarrollo de la región Chorotega articula el esfuerzo de las cuatro universidades a nivel Macro para toda la región y Micro focalizado en cuatro áreas determinadas como prioritarias, incluyendo los ejes de extensión e investigación.

Es importante recalcar, que el énfasis principal de la presente propuesta es en el eje de extensión, que ha sido alimentado por los resultados de algunas actividades de investigación con el fin de reforzar los procesos iniciados en años anteriores y que son de suma importancia para la gestación y conocer mejor el accionar de las MIPYME turísticas.

2.4.1 Objetivo general

1. Fortalecer mediante talleres y capacitaciones en las áreas técnica turística, administrativa, gerencial y legal, a las PYMES de la Región Chorotega, específicamente de los cantones de La Cruz, Liberia y Abangares, de manera que logren aumentar sus capacidades y ser competitivas para atender la demanda turística.

2.4.2 Objetivos específicos

1. Monitorizar la demanda turística y la relación entre las PYMES, la comunidad e instituciones públicas y privadas con fin de generar información para la toma de decisiones.
2. Implementar módulos de capacitación en las PYMES Turísticas seleccionadas.
3. Estimular la generación de una red local de turismo con las PYMES turísticas identificadas.

2.5 Plan de acción:

2.5.1 Objetivo general:

Para el objetivo general se no se va a definir un plan de acción concreto según como lo solicita el machote de la CRI Chorotega, debió a este se logra implementar mediante el desarrollo de los objetivos específicos, los cuales si tiene un plan de acción establecido como se puede observar a continuación.

2.5.2 Matriz de objetivos específicos, metas, acciones e indicador de éxito.

Objetivo Específico 1: Monitorizar la demanda turística y la relación entre las PYMES, la comunidad e instituciones públicas y privadas con fin de generar información para la toma de decisiones.			
RESPONSABLE	METAS	ACCIONES	INDICADOR DE ÉXITO
UNA-UCR-ITCR-UNED	-Analizar la relación entre las PYMES, la comunidad e instituciones públicas y privadas. -Generación de información para la toma de decisiones	1. Convocar en las comunidades seleccionadas las PYMES turísticas con las que se va a trabajar. 2. Diseñar un instrumento para la obtención de la información sobre la relación de la PYMES-comunidad-institución. 3. Ajustar el instrumento para el monitoreo de la demanda. 4. Aplicar los instrumentos validados para la obtención de la información. 5. Procesar la información 6. Socializar los resultados.	-Información generada como: Instrumentos diseñados Base de datos Informe de análisis

Objetivo Específico 2: Implementar módulos de capacitación en las PYMES Turísticas seleccionadas.			
RESPONSABLE	METAS	ACCIONES	INDICADOR DE ÉXITO
UNA-UCR-ITCR-UNED	-Contribuir en el fortalecimiento de las capacidades de los empresarios que laboran en el sector turismo en las zonas propuestas de la Región Chorotega	-Definir de acuerdo a los 4 ejes de capacitación las líneas prioritarias de las PYMES. -Diseñar los programas o contenidos de los módulos de capacitación a implementar. -Brindar los módulos de capacitación a las PYMES turísticas seleccionadas.	- Programas de los módulos de capacitación. -Numero de capacitaciones brindadas. --Los medianos y microempresarios turístico satisfechos del trabajo realizado.

Objetivo Especifico 3: Estimular la generación de una red local de turismo con las PYMES turísticas identificadas.			
RESPONSABLE	METAS	ACCIONES	INDICADOR DE ÉXITO
UNA-UCR-ITCR-UNED	Propiciar un espacio de vinculación entre las PYMES, la comunidad y el sector formal que permitan fortalecer el sector turístico de las zonas seleccionadas	-Hacer una base datos de los actores relacionados con turismo en las comunidades definidas. -Identificar las potencialidades de cada actor para el apoyo requerido por las PYMES. -Convocar a los actores para establecer de comisiones de trabajo para que atiendan las necesidades de las PYMES. - 3 talleres de socialización: 1. Para elaborar una propuesta de trabajo conjunta. 2. Dar seguimiento a la propuesta y funcionamiento de la red. 3. Evaluación de los resultados y sostenibilidad de la red.	-Número de actores participantes. -Propuesta de trabajo conjunta entre los actores y las PYMES. -Información generada: Base de datos actualizada

2.6 Metodología de trabajo del equipo de proponentes

2.6.1 Método de trabajo del equipo

La metodología de trabajo del equipo del proyecto, se basara en la coordinación de las actividades por medio de reuniones mensuales que permitan dar seguimiento a las etapas del proyecto, la socialización de los productos logrados y de la información generada.

2.6.2 Método de trabajo para el desarrollo de los objetivos específicos

A continuación se detalla el método de trabajo del proyecto según objetivo específico:

Objetivo específico1: Monitorizar la demanda turística y la relación entre las PYMES, la comunidad e instituciones públicas y privadas con fin de generar información para la toma de decisiones:

Por medio de este objetivo específico se busca generar información sobre la demanda turística (PYMES), la relación de las PYMES, comunidad y otros entes; que sirva como base para la toma de decisiones tanto de las PYMES, las instituciones y otros actores locales y regionales.

En función de establecer la metodología de trabajo para desarrollar este objetivo, se va a identificar dos actividades centrales, que son las siguientes:

-Monitorizar la demanda turística de las PYMES.

-Indagar la relación entre las PYMES, la comunidad e instituciones públicas y privadas.

A) Monitorizar la demanda turística de las PYMES:

Como primer paso se van a revisar los cuestionarios existentes que se utilizaron en años anteriores para evaluar la demanda turística, con el fin de efectuarles los ajustes necesarios para la nueva obtención de información, seguidamente incorporarlos al SIRZEE y codificados en las PocketPC.

La siguiente actividad es la preparación del trabajo de campo para la aplicación de los instrumentos, para lo cual se van a imprimir las muestras necesarias, capacitar al equipo que va a aplicar los instrumentos y por último coordinar la logística correspondiente: transporte, combustible, herramientas, etc.

Como tercer paso se va a realizar el trabajo de campo, el cual consiste principalmente en la recolectar la información, georeferenciar y fotografiar los puntos de trabajo. Después de la recolección de la información, se procede a procesar la misma, por medio de la digitalización de los datos, a su vez exportar los datos recolectados al SIRZEE y hacer las consultas de datos respectivas para el análisis, para finalmente hacer el análisis e interpretación de la información.

La cuarta actividad consiste en la devolución de los resultados para la cual se procederá a socializar los principales hallazgos con los propietarios de la PYMES, instituciones públicas y privadas por medio de una actividad general.

B) Indagar la relación entre las PYMES, la comunidad e instituciones públicas y privadas.

La primera actividad a desarrollar es la elaboración de un instrumento para la obtención de información sobre la relación entre las PYMES, la comunidad, instituciones públicas y privadas, y a su vez para conocer las necesidades de capacitación de las PYMES. Dicho herramienta la confecciona la Universidad de Costa Rica (UCR), pero se socializa a las demás universidades participantes (-TEC- UNA-UNED) para que den aportes al mismo.

Como segundo paso es convocar a las PYMES de cada zona-comunidad de trabajo correspondiente a cada universidad, para presentar el proyecto de Fortalecimiento PYMES, tener un acercamiento con las mismas y a su vez para aplicar el instrumento elaborado.

El tercer paso consiste en procesar la información obtenida por la aplicación del instrumento, cada universidad procesa la información de la comunidad-zona que le concierne. Dicha información se le transfiere a la UCR para que la consolide en un solo documento y realice el análisis de los datos por medio de un breve informe.

La cuarta actividad es la socialización de los datos a las PYMES, a las instituciones públicas y la empresa privada, dicha actividad se desarrollara en el tercer taller del objetivo especifico numero 3.

Objetivo especifico 2: Implementar módulos de capacitación en las PYMES Turísticas seleccionadas.

Con el desarrollo de este objetivo se pretende fortalecer a las PYMES turísticas por medio de módulos de capacitación según las necesidades de las mismas, con el propósito que sean competitivas a nivel local.

Como primer paso se va a seleccionar las PYMES a las que se van a fortalecer y a su vez identificar las necesidades de capacitación de estas, esto en base a la información obtenida por la aplicación del instrumento que se elaboro en el objetivo específico numero 1.

Paralelamente, cada universidad participante elaborará un manual general de capacitación en función de las 4 áreas establecidas: técnica turística, administrativa, gerencial y legal. A la UCR le corresponde el área legal, al TEC el tema sobre técnica turística y a la UNA-UNED las áreas administrativa, gerencial. Después de tener los manuales elaborados se desarrollará una sesión de análisis entre las universidad participantes para discutir los contenidos de los manuales. Al tener los materiales didácticos para el desarrollo de los módulos se procede a brindar las capacitaciones a las PYMES.

Objetivo especifico 3: Estimular la generación de una red local de turismo con las PYMES turísticas identificadas.

El propósito de este objetivo específico es fortalecer a las PYMES turísticas por medio de la formación de una red local entre las instituciones públicas, empresa privada y actores locales, para que estos apoyen a la PYMES turísticas de la zona.

Como primer paso cada universidad establecerá una lista de los actores relacionados con el turismo en las comunidades que le corresponden y a su vez debe de identificar las potencialidades que cada actor puede brindar para el

establecimiento de la red y para el apoyo a las PYMES, para lo cual se elaborara un instrumento de recolección de información, la confección de esta herramienta le concierne a la UNED.

Después se procederá a realizar las convocatorias de los actores involucrados; se tiene programado realizar tres talleres: Un primer taller para elaborar una propuesta de trabajo conjunta entre los actores involucrados, en un segundo taller para dar seguimiento a la propuesta de trabajo y funcionamiento de la red, y un tercer taller de evaluación de los resultados y sostenibilidad de la red.

2.7. Perspectivas de desarrollo a mediano y largo plazo

- Fortalecer las empresas existentes y apoyar a las nuevas iniciativas para que sean ejes de desarrollo en la región.
- Actividades desarrolladas eficazmente y optimización de los recursos.
- Proporcionar herramientas sencillas y de gran utilidad para la realidad de la zona y de las iniciativas presentadas por los participantes locales.

2.8 Productos esperados

- Pequeñas y medianas empresas capacitadas de las regiones del Cantón de la Cruz, Cantón Liberia y del Cantón de Abangares.
- Base datos de las empresas participantes en cada cantón
- La participación de actores locales en formación de la red local de turismo.
- Material didáctico para el proceso de capacitación
- Información sistematizada sobre el trabajo realizado.

2.10. Compromiso de las Universidades

UNIDADES ACADÉMICAS RESPONSABLES POR OBJETIVO						
OBJETIVOS		% DE PARTICIPACIÓN POR UNIVERSIDAD				
		UCR	ITCR	UNA	UNED	TOTAL
Específico 1	Monitorizar la demanda turística y la relación entre las PYMES, la comunidad e instituciones públicas y privadas con fin de generar información para la toma de decisiones.	25 %	25 %	25 %	25 %	100 %
Específico 2	Implementar módulos de capacitación en las PYMES Turísticas seleccionadas.	25 %	25 %	25 %	25 %	100 %
Específico 3	Estimular la generación de una red local de turismo con las PYMES turísticas identificadas.	25 %	25 %	25 %	25 %	100 %

2.11 Recursos y materiales

Entregable	Recursos	Materiales
<p>1. Información generada como :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Instrumentos diseñados -Base de datos -Informe de análisis <p>2. Programas de los módulos de capacitación.</p> <p>3. Los medianos y microempresarios turístico satisfechos del trabajo realizado.</p> <p>4. Propuesta de trabajo conjunta entre los actores y las PYMES.</p> <p>5. Socialización de los Resultados</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Equipo de dos personas por parte de la UCR, sede Guanacaste. Carrera de Turismo Ecológico. 2. Coordinador proyecto por cada universidad participante. 3. Asistentes (estudiantes de las carreras de turismo de las universidades participantes) 4. Equipo asesor 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sobresueldos 2. Decimo tercer mes 3. Contribuciones Patronales 4. Cuotas patronales 5. Cuotas JAFAP 6. Fondo de capitalización 7. Aportes obrero patronales 8. Prestaciones legales 9. Salario escolar 10. Actividades estudiantiles 11. Alimentos y bebidas 12. Becas y horas asistentes 13. Unidades de transporte 14. Tres computadoras (2 portátiles y 1 de mesa) e Impresora 15. UCR 16. Resmas de papel, tintas para impresora 17. Servicio de Impresión: Plegables, para capacitación y publicaciones. 18. Bolígrafo, carpetas, Marcadores. 19. Banner (3). 20. Viáticos y combustibles. 21. Servicio de instalaciones para las actividades de capacitación. 22. Herramientas de información. 23. Servicios de gestión y apoyo.

2.12 Presupuesto

PRESUPUESTO DESGLOSADO	PRESUPUESTO SOLICITADO (C\$)				
	ITCR	UNA	UCR	UNED	TOTAL
PERSONAL					
Servicios profesionales	7.000.000,00	8.974.575,00	6.600.000,00	9.000.000,00	
Contrataciones		400.000,00	3.000.000,00		
SERVICIOS					
Impresión, encuadernación y otros	600.000,00	500.000,00	800.000,00	250.000,00	
Otros servicios de gestión y apoyo	5.500.000,00		2.000.000,00		
Actividades de capacitación		600.000,00	540.000,00	400.000,00	
Alquiler de edificios, locales y terrenos	150.000,00				
Viáticos dentro del país	650.000,00	700.000,00	700.000,00	1.100.000,00	
Viáticos fuera del país					
Transporte dentro del país		700.000,00		250.000,00	
Transporte en el Exterior					
Otros servicios no especificados		700.000,00			
Telecomunicaciones					
MATERIALES Y SUMINISTROS					
Combustibles y lubricantes	300.000,00	439.345,00	100.000,00		
Otros productos químicos					
Alimentos y bebidas	500.000,00	600.000,00	100.000,00		
Útiles y materiales de oficina y cómputo	300.000,00	440.000,00	140.000,00	100.000,00	
Tintas, pinturas y diluyentes				150.000,00	
Productos de papel, cartón e impresos				100.000,00	
Textiles y vestuarios					

BIENES DURADEROS					
Equipo y mobiliario de oficina			Ø130.000,00	Ø100.000,00	
Equipo y programas de cómputo				Ø300.000,00	
Desarrollo de Sistemas Informáticos					
Equipo de transporte					
Maquinaria y equipo diverso					
TRANSFERENCIAS CORRIENTES					
Becas Estudiante asistente especiales	Ø1.000.000,00		Ø1.500.000,00		
CUENTAS ESPECIALES					
Servicio unidad de Publicaciones				Ø100.000,00	
Servicio de Alojamiento					
TOTAL	Ø16.000.000,00	Ø13.753.920,00	Ø15.400.000,00	Ø11.800.000,00	Ø56.953.000,00