



# MEMORIA

## SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS TURÍSTICAS EN CUANACASTE • 2007-2010

*Hazel Arias Mata*

*Óscar P. Cordero Cerdas*

TEC



Programa de  
Regionalización  
Interuniversitaria  
CONARE



ERVATORIO TURÍSTICO  
A REGIÓN CHOROTEGA.



CENTRO DE ESTUDIOS SOCIALES  
Y COMUNITARIOS



UNED

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN  
Instituto Tecnológico de la Educación y la Cultura

658,022-728-6

A 6962.

Adquisición:  
≡  
≡  
≡  
DONACION



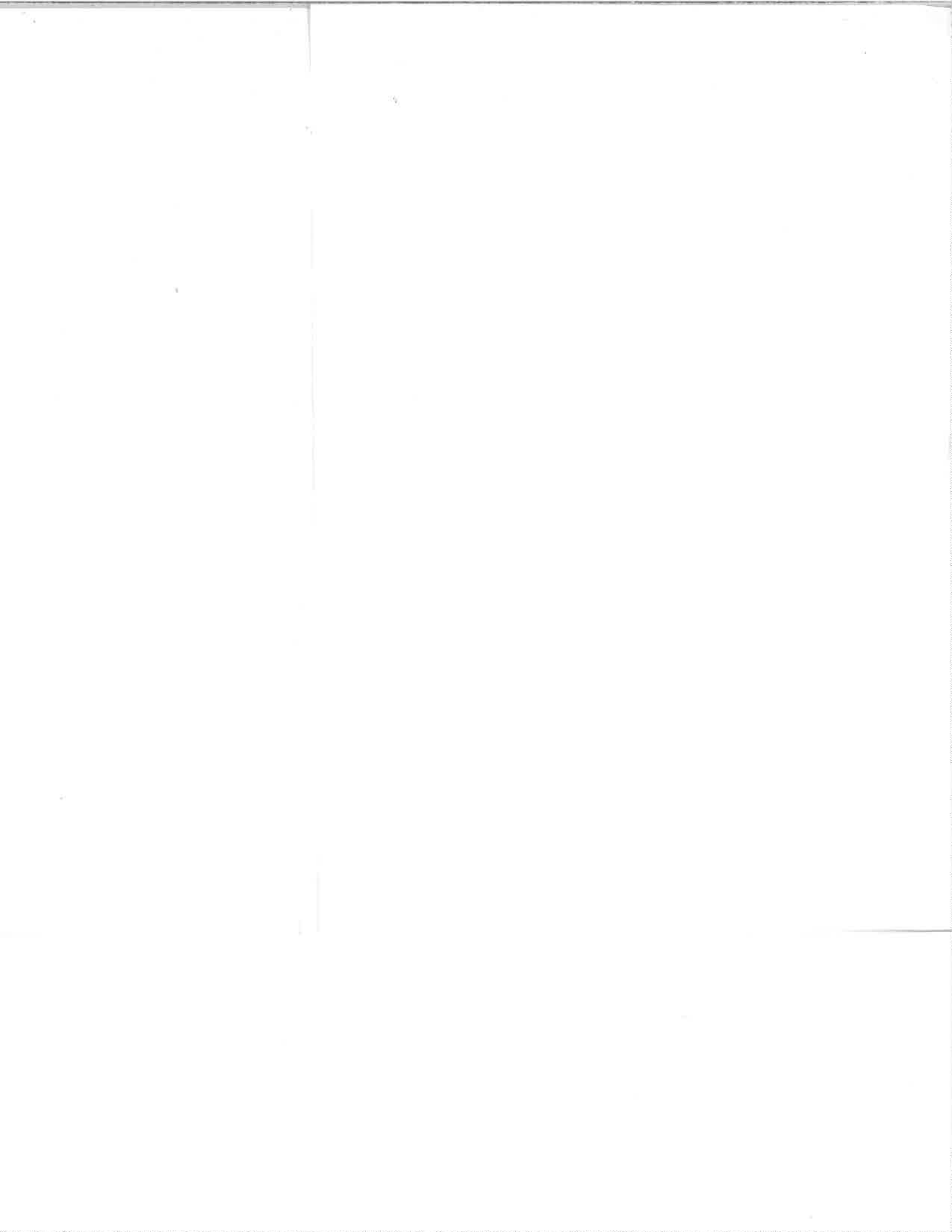
ESTA OBRA ES PROPIEDAD DE LA  
BIBLIOTECA DEL  
CONSEJO NACIONAL DE RECTORES

ACTIVO NUMERO: 21037





Memoria  
SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS  
EN MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS  
TURÍSTICAS EN GUANACASTE  
2007-2010



PROYECTO DE SISTEMATIZACIÓN  
DE EXPERIENCIAS EN TURISMO  
SOSTENIBLE EN GUANACASTE

Memoria  
SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS  
EN MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS  
TURÍSTICAS EN GUANACASTE  
2007-2010

HAZEL ARIAS MATA / ÓSCAR P. CORDERO CERDAS



OBSERVATORIO TURÍSTICO  
DE LA REGIÓN CHOROTEGA



ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES  
Y HUMANIDADES



UNED  
UNIVERSIDAD NACIONAL A DISTANCIA  
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

658.022.728.6

A696s Arias Mata, Hazel

Sistematización de experiencias en micro y pequeñas  
empresas turísticas en Guanacaste 2007-2010: Memoria  
/ Oscar P. Cordero Cerdas, -- San José, C.R.: CONARE,  
2010.

520 p. ; 28 cm.

ISBN 978-9977-77-040-6

1. Empresas turísticas. 2. Administración de empresas.  
3. Micro empresa. 4. Guanacaste. 5. Memoria. 6. Empresas  
de turismo Guanacaste. 7. Costa Rica. 8. Cámara de  
Turismo Guanacaste. I. Cordero Cerdas, Oscar P. II. Título.

**ISBN: 978-9977-77-040-6**

PRIMERA EDICIÓN  
San José, Costa Rica, 2010.

*Agradecimiento especial a todas aquellas personas  
que fungieron como entrevistadores en esta investigación,  
ya que sin ellos no hubiese sido posible sacar adelante este trabajo.*

Impreso en Costa Rica  
en los Talleres Gráficos de la Editorial EUNED.  
Tiraje 200 ejemplares.

## CONTENIDO

CARTA AL LECTOR .....	XI
INTRODUCCIÓN .....	XIII
<b>ABANGARES</b>	
Belcruz Coffee Shop .....	3
Cabinas Ecoturismo Brisas del Lago .....	7
Centro Recreativo Rancho La Fe .....	11
Trapiche Tour .....	15
Finca Modelo Ecológica Familia Brenes .....	19
Gold Tour .....	21
Mina Tours .....	25
Monteverde Extremo Canopy .....	27
Pueblo Antiguo Lodge & Spa .....	31
Restaurante y Mirador El Ángel .....	35
Souvenir La Pampa .....	39
<b>BAGACES</b>	
Cabinas La Primavera, El Venado .....	43
Cabinas La Sierra .....	49
Centro de pesca Los Amigos .....	55
Centro Turístico Arrive .....	61
Centro Turístico Guayacán .....	67
Centro Turístico Thermomanía .....	73
Centro Turístico El Yoko .....	79
Galería de Arte y Restaurante .....	85
Restaurante Colinas del Miravalles .....	91
Restaurante San Carleños .....	97
Tour Las Hornillas .....	103

## CANAS

Centro de Rescate Las Pumas.....	111
Hotel Cañas.....	117
Hotel Capazuri.....	123
Safari Corobicí.....	129

## NICOYA

Abastecedor y Cabinas Yuri.....	137
Asociación de Mujeres de Copal.....	139
Bar Las Olas.....	143
Bar y Restaurante La Cabaña.....	145
Cabina Magaly.....	149
Cabinas y Soda RBO.....	151
Café Daniela.....	155
Cafetería y Restaurante Shekina.....	157
Casa Paraíso.....	161
Casa Valeria.....	165
Diriá Coffee Tour.....	171
Eco-Museo San Vicente.....	177
Hotel Entre Dos Aguas.....	183
Hotel Casa del Mar.....	187
Hotel Marianela.....	191
Hotel Sámara Beach.....	195
Hotel Venecia.....	199
Hotel Villas Pepitas.....	205
Instituto Guanacasteco de Idiomas, S.A.....	209
Restaurante La Fulana Cosa, Cabinas La Mengana, Huerta Ecológica La Zutana y Sala de Eventos.....	213
Restaurante Jardín Marino.....	217
Sámara Lenguaje School.....	221
Shake Joe's Restaurant.....	227
Soda El Parque.....	229
Souvenir Shana.....	233
Super La Amistad.....	237
Tío Tigre Aventuras Acuáticas.....	239
Sámara Travel Center.....	243
Villas Kalimba.....	247

## SANTA CRUZ

Asociación de Damas Emprendedoras Chorotegas Amigas.....	253
Bar Restaurante Latino.....	259
Cabinas Flory.....	265
Canopy Cartagena.....	271
Cocodrile Safari.....	277
Cooperativa Sol Verde R.L.....	283
CUDEG.....	289
Hotel El Oasis.....	295
Oven Store.....	301
Palo Verde Boat Tour.....	307
Pizzería La vida es buena.....	313
Soda Sol y Luna.....	317
Restaurante La Covachita.....	323
Souvenir El Malinche.....	327
Souvenir El Paseo del Cometa.....	333
Souvenir Las Tinajitas.....	339
Souvenir Tótem.....	343
Tempisque River Tour.....	349
Vivero El Diríá.....	355

## TILARÁN

Bar y Restaurante El Bambú.....	363
Cabinas Arelago.....	369
Cabinas Catalina.....	375
Cabinas El Sueño.....	381
Cabinas La Canfinera.....	387
Eco Coffee Tour.....	393
El Establo Arenal Lodge.....	399
Hotel Mystica (El Lago Dorado S.A.).....	405
Hotel y Restaurante Guadalupe.....	411
Hotel y Restaurante Mary.....	417
La Ceiba Lodge (Escuela de Vida Arenal S.A.).....	423
Monteterras S.A.....	429
Restaurante Aromático.....	435
Restaurante Café Macadamia.....	441

Restaurante El Bambú.....	447
Soda El Nilo .....	453
Viento Fresco Tour /Cataratas Viento Fresco, S.A.....	459
ANEXOS.....	465
FUENTES.....	495

## CARTA AL LECTOR

**E**n el año 2007 la Universidad Estatal a Distancia (UNED), a través de la Cátedra de Gestión Turística Sostenible, planteó el proyecto de “Sistematización de experiencias en turismo” a la Comisión Nacional de Rectores (CONARE), para que a través de los fondos CONARE (destinados a identificar y desarrollar proyectos en beneficio de las diferentes regiones del país) se pudiera desarrollar una investigación que permitiera recuperar la historia de la experiencia vivida por empresarios emprendedores, que en un momento determinado de sus vidas decidieron ser parte de la actividad turística nacional.

Este tipo de desarrollo en Costa Rica tiene mucho camino en su andar, pero muy poco de su historia ha sido documentada.

El sistematizar, como metodología de investigación participativa y sobre todo generadora de aprendizajes, permite el análisis holístico de la práctica de procesos vividos y el rescate de las experiencias.

Con esta entrega queremos mantener en la memoria las historias de vida a partir de su incursión en el campo del turismo, no solo de los empresarios objeto de esta investigación, sino de toda aquella persona que sienta interés por conocer y aprender de estos relatos de vida.

Al pasar las páginas, el lector se encontrará con semblanzas de las experiencias, contadas por propietarios turísticos de micro y pequeñas empresas, además de datos como ubicación, teléfonos, entre otros, con los cuales, si es de su interés, podrá contactar estas empresas, visitarlas o simplemente compartir cotidianidades.

Debo mencionar que las experiencias aquí recopiladas han sido objeto de una transcripción literal, manejadas con una postura de respeto, análisis y construcción, manteniendo a lo largo del texto expresiones coloquiales y comentarios expresados por los dueños de las experiencias.

Dejo al lector la interpretación crítica de estas experiencias y la generación de conocimiento que su percepción y saber logren generar, producto de esta lectura.

LICDA. HAZEL ARIAS MATA  
*Coordinadora de la investigación*

## INTRODUCCIÓN

La realidad de la actividad turística como un fenómeno de alcance mundial, que mueve las más altas y profundas aspiraciones de los pueblos, se configura como una actividad ambivalente, dado que puede aportar grandes ventajas en el ámbito socioeconómico y cultural, pero si no se trabaja de manera sostenible, paradójicamente puede llegar a contribuir con la degradación medioambiental y la pérdida de la identidad local.

Los entes públicos y privados de los países promotores de la actividad turística deben conformar un binomio que propicie el desarrollo de un turismo satisfactorio en expectativas económicas y ambientales, dentro de un marco de respeto hacia la estructura socioeconómica y física de cada destino.

La OMT (Organización Mundial del Turismo) define turismo sostenible como un “modelo de desarrollo económico concebido para mejorar la calidad de vida de la comunidad receptora, facilitar al visitante una experiencia de alta calidad y mantener la calidad del medio ambiente, del que tanto la comunidad anfitriona como los visitantes dependen”.

Señala que los principios de la sostenibilidad, dentro del concepto de desarrollo sostenible del turismo, se refieren a lo ambiental, cultu-

ral, económico y social del desarrollo turístico. En ese sentido, se debe establecer un equilibrio adecuado entre las cuatro dimensiones para garantizar su sostenibilidad al largo plazo.

El turismo sostenible consiste, entonces, en:

- i. Uso óptimo de los recursos ambientales (un elemento fundamental del desarrollo turístico), manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.
- ii. Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservando sus activos culturales arquitectónicos y sus valores tradicionales; y contribuir al entendimiento y a la tolerancia intercultural.
- iii. Asegurar actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes beneficios socioeconómicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable, así como la obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, que contribuyan a la reducción de la pobreza.

El desarrollo sostenible del turismo exige la participación informada de todos los agentes relevantes, así como un liderazgo político firme para lograr una colaboración amplia y establecer un consenso. El logro de un turismo sostenible es un proceso continuo y requiere un seguimiento constante de los impactos, para que tomen o hacer que tomen las medidas preventivas o correctivas que resulten necesarias

## **Descripción**

Con los fondos de CONARE, en el 2007 la UNED, como parte del Observatorio Turismo de la Región Chorotega, emprendió el proyecto de "Sistematización de Experiencias en Turismo Sostenible" para Guanacaste, que abarco los cantones de Abangares, Bagaces (distritos de

Fortuna y Guayabo), Cañas, Nicoya, Santa Cruz y Tilarán de la provincia. El fin radicaba en recopilar información sobre las iniciativas en turismo sostenible para retroalimentar el quehacer universitario en docencia, extensión e investigación, así como mejorar la práctica y extraer enseñanzas que puedan ser compartidas con otras prácticas similares.

La Cátedra de Gestión Turística Sostenible de la Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades de la UNED, coordinadora general de esta investigación, incentiva el desarrollo y fortalecimiento de iniciativas basadas en turismo sostenible, que logren contribuir con el progreso de la población y ayuden a superar la pobreza regional.

Partiendo del entendido que este proceso de sistematizar, pone en orden conocimientos desordenados y percepciones dispersas, que surgen durante el desarrollo de una experiencia, la cual permite tener, una comprensión amplia de la misma, y así mejorar la práctica y extraer enseñanzas, con el fin de compartirlas con otras prácticas similares, y al mismo tiempo dar oportunidad, no solo de mejorar a las micro y pequeñas empresas que ya emprendieron este camino, sino aquellas que desean y ven como alternativa incursionar en la actividad del turismo sostenible, como su principal estrategia, diferenciando así el producto turístico tanto local como regional.

Reconociendo que algunas de las características principales de la Sistematización, permiten dar cuenta de las acciones, como de las interpretaciones de la personas, sus sensibilidades y afectos, sus esperanzas y frustraciones, sus creencias y pasiones, las cuales son decisivas para otorgarle sentido a la práctica, tal como manifiesta Oscar Jara en su libro "Para Sistematizar experiencias", metodología base de esta investigación lo que permitió conocer y sistematizar una muestra relevante, de las micro y pequeñas empresas turísticas de la Región, con la intención de obtener elementos que guíen y motiven nuevos desafíos en el campo del turismo sostenible, que enriquezcan y fortalezcan las enseñanzas aprendidas.

En Guanacaste, el tema del turismo tiene muchos años de ser recurso vital para su desarrollo, aunque se conoce que no todas las actividades turísticas dan un aporte equitativo al bienestar de su población.

Esta iniciativa tiene relación con proyectos de otras universidades en la zona norte, relacionados con la red de turismo rural sostenible, observatorio del desarrollo turístico, de capacitación y asesoría a PYMES turísticas.

Las PYMES son las unidades productivas de carácter permanente que dispone de recursos físicos estables y de recursos humanos; los maneja y opera, bajo la figura de persona física o persona jurídica, en actividades industriales, comerciales o de servicios, excluyendo aquellas actividades económicas de subsistencia, según se define en la Ley 8262, de fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresa, de noviembre del 2002.

Asimismo, el Plan Nacional de Desarrollo Turístico de Costa Rica 2002-2012 plantea, que el turismo sostenible, debe constituir el punto de partida para enfrentar los retos venideros, señalando como premisa fundamental que “El Desarrollo Turístico Sostenible constituye el medio por excelencia con que cuenta el país, para utilizar eficientemente su acervo natural y cultural, con el objetivo de generar riqueza, la cual se traduzca en beneficios reales para toda la sociedad costarricense”.

Conforme con el plan, la Sostenibilidad se concibe como el eje transversal de todas las estrategias y el soporte del planeamiento para promover el desarrollo del turismo sostenible, el cual debe asegurar que las acciones y resultados respondan a los intereses de los sectores privado y público, pero integrando los intereses de las poblaciones locales y de los propios turistas, en relación al efecto del turismo sobre el medio ambiente, la cultura, la sociedad y la economía local y nacional. Esta política de desarrollo, será de acatamiento obligatorio para la industria turística costarricense, según invoca el Plan Nacional de Desarrollo Turístico de Costa Rica 2002 – 2012.

Ahora bien, ¿qué ha pasado con la provincia de Guanacaste? Durante las últimas décadas el Estado Costarricense ha centrado gran parte de sus esfuerzos en el desarrollado de cuatro megaproyectos: Distrito de Riego, Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós, Proyecto Golfo Papagayo y la Generación de Energía Eléctrica, precisamente, gran parte del desarrollo y crecimiento económico, se ubica alrededor de estos.

Se han generado y desarrollado diversas fuentes de crecimiento económico, pero con poca articulación o vínculo regional. Las nuevas áreas de la actividad económica no logran integrar sectores de población rezagados. De ahí que coexistan los niveles de pobreza de los más altos del país, a la par de inversiones cuantiosas y nuevas oportunidades.

Dentro de la “actividad turística” se acogen hoy destinos y desarrollos turísticos muy diversos, respecto de los cuales, existe poca claridad sobre su manejo sostenible, su capacidad de carga, los servicios que demandan y los impactos que provocan (Estado de la Nación, 2007). Precisamente, esa poca claridad se convirtió en uno de los principales motivos que dio fuerza a la presente investigación.

## **Procedimiento**

El objetivo general de esta iniciativa radica en recopilar, ordenar y sistematizar las experiencias sobre turismo sostenible, con el fin de recuperar lecciones aprendidas que permitan reflexionar y construir una metodología que favorezca e induzca el desarrollo turístico sostenible en Guanacaste.

Como se mencionó en la descripción, la investigación se desarrollo en los cantones de Abangares, Bagaces, Cañas, Nicoya, Santa Cruz y Tilarán, como una muestra, que permita inducir un perfil de la región, a partir del balance, entre las condiciones ambientales, culturales, económicas, y sociales, proporcionados por los distintos ambientes, inherentes a la composición de sus pobladores, en relación con su ubicación (altura, la bajura y la franja costera).

Estas diferencias, en el campo del turismo, a su vez, proporcionan una magnífica oportunidad, sobre todo, por la apremiante necesidad que tiene la región Chorotega de diversificar o reanimar su economía ante los problemas de competitividad que enfrentan sus fuentes tradicionales de ingresos, y ante la polarización y concentración de los beneficios del turismo, en un fracción territorial pequeña

Criterios básicos de escogencia de las iniciativas:

De los propietarios:

- i. Costarricenses
- ii. Extranjero, nacionalizado costarricense y residente.
- iii. Empresa de propiedad mixta, donde al menos uno de los propietarios sea costarricense y viva en el país.

De la empresa:

- i. Micro o pequeña empresa turística.
- ii. El giro principal de la empresa, debe ser dentro de la actividad del turismo.
- iii. Debe tener como mínimo dos años continuos de funcionamiento (operando).
- iv. Debe estar en regla con los permisos que establece la legislación costarricense, para operar según seas el servicio que brinda.
- v. Ofrecer el servicio a turismo nacional e internacional.

Como parte del procedimiento, primero se identificaron las fuentes de información, entre ellas la Municipalidades, Instituciones, Cámaras de turismo, Organizaciones locales, personas físicas, etc., que colaboraron con la identificación de las iniciativas (micro y pequeñas empresas turísticas). Segundo, se contacto a las iniciativas para verificar la información obtenida de terceros, determinar la disposición del o los pro-

pietarios de participar de la sistematización, y coordinar una cita para la visita. Durante la visita, se indujo en forma guiada a la (as) persona (as), que cuenten o relaten libremente su experiencia, antes se le solicitó al entrevistado autorización para usar grabadora, en caso negativo se tomaron los datos, además se tomaron fotografías del sitio, y se georeferenciaron las iniciativas.

La ejecución del proyecto se programó en tres etapas:

**Primera.** Consistió en la identificación de las iniciativas o experiencias en turismo (micro y pequeñas empresas turísticas) en cada uno de los cantones considerados; una vez identificadas dichas iniciativas, se procedió a pre-seleccionarlas de acuerdo con los parámetros establecidos y, posteriormente, se continuó con la selección final, la cual dependió del consentimiento de los propietarios o gestores de cada una de las experiencias. Una vez seleccionadas las iniciativas, se programaron las visitas con el fin de recoger las experiencias tal como la relataron los gestores. La información se recopiló y ordenó dentro de un formato preestablecido.

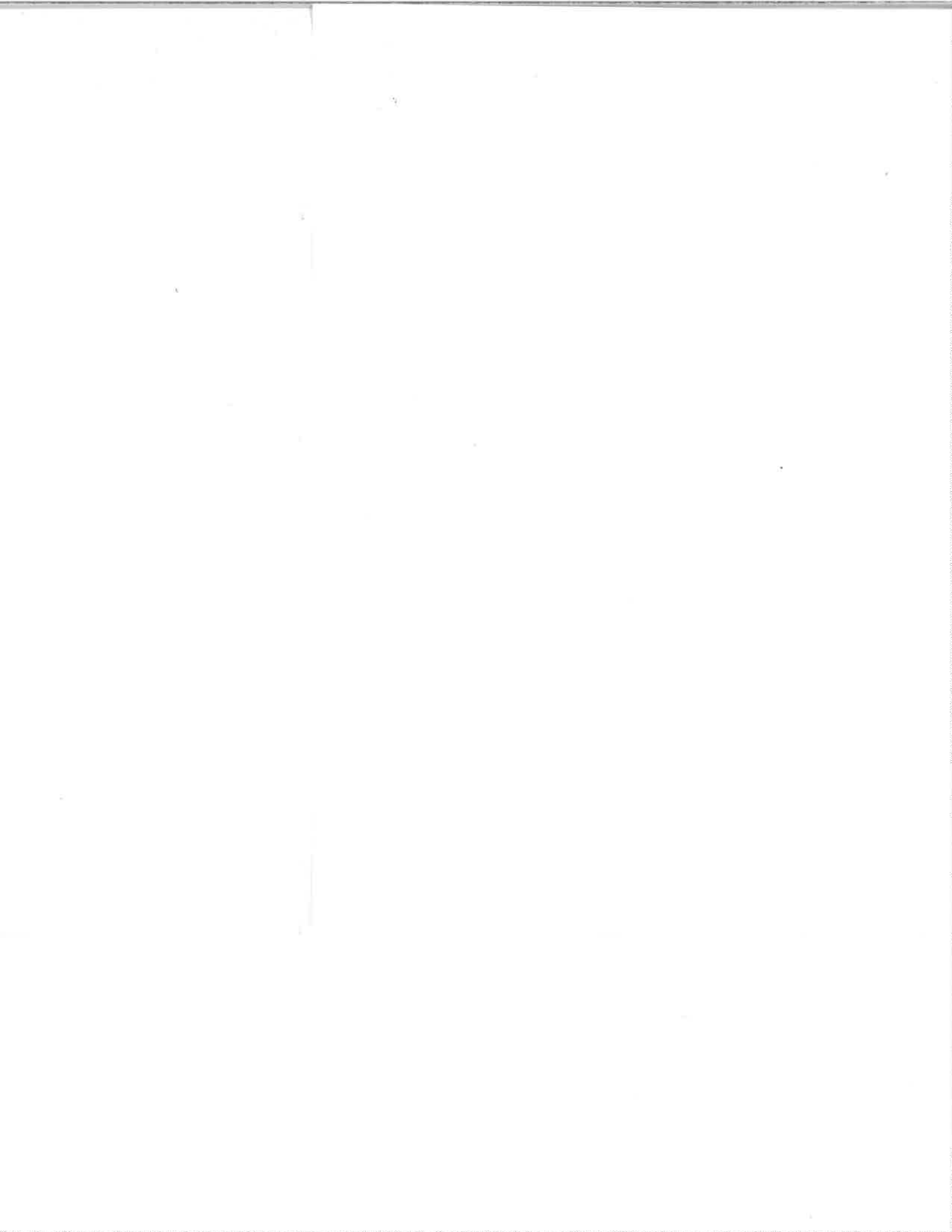
Esta etapa se centra principalmente en cuatro aspectos: primero, la identificación y ubicación de las experiencias; segundo, lograr la anuencia de las micro y pequeñas empresas turísticas y de la comunidad, para ser parte de la Sistematización; tercero, la recopilación, ordenamiento y sistematización de las experiencias, y cuarto, los informes validados en cada periodo de trabajo.

**Segunda.** Radicó en impulsar encuentros, mediante los diferentes talleres programados a nivel de región, entre las micro y pequeñas empresas sistematizadas con la comunidad; las instituciones relacionadas con la actividad turística, principalmente al Instituto Costarricense de Turismo, como la entidad rectora

del sector; las municipalidades; las organizaciones no gubernamentales involucradas y la academia. Todo ello con el fin de reflexionar y construir en forma conjunta una metodología que facilite propiciar e impulsar el turístico sostenible para Guana-  
caste, tratando siempre de contribuir con el desarrollo y crecimiento económico de esta provincia en forma sostenible.

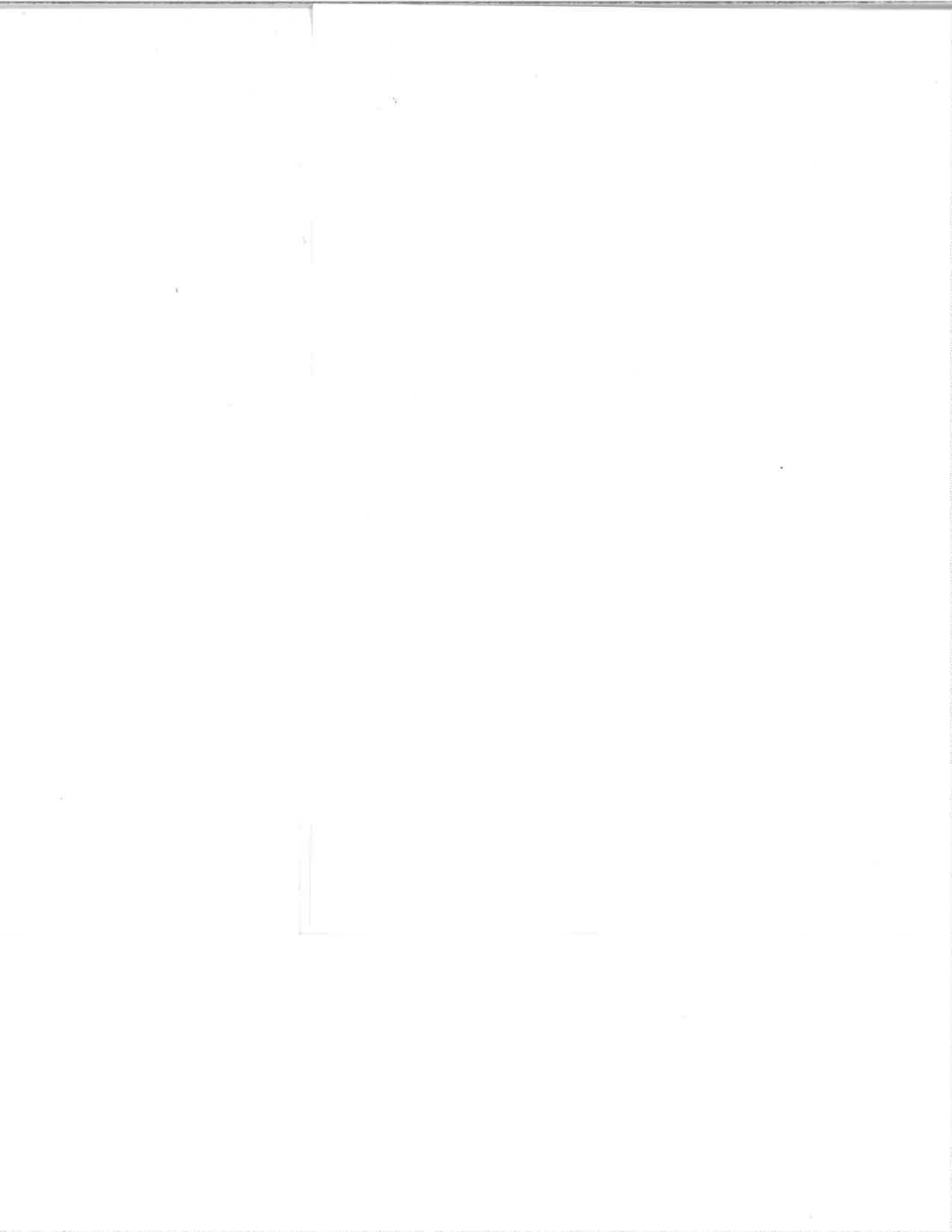
**Tercera.** Se basó en la revisión de todos los informes, documentos y propuestas finales, elaborados conjuntamente entre las micro y pequeñas empresas involucradas y los entes e instituciones mencionados en el párrafo anterior y que han participado en los diferentes talleres realizados durante el horizonte de ejecución del proyecto, donde la UNED ha desempeñado el papel de facilitador del proceso.

Memoria  
SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS  
EN MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS  
TURÍSTICAS EN GUANACASTE  
2007-2010



Micro y pequeñas empresas  
turísticas sistematizadas  
en el cantón de

Abangares





## BELCRUZ COFFEE SHOP

**Actividad:** Alimento y bebidas, *souvenir* e información.

**Ubicación:** 75 m norte de la Iglesia de Cañitas de Abangares

**Teléfono:** (506) 2645-5295

**Contacto:** Randall Bello Núñez

**Propietario:** Randall Bello Núñez

**Nacionalidad:** Costarricense

**Artífice:** Randall Bello Núñez y señora

**¿Quién dirige la empresa?** Randall Bello Núñez

### Descripción

*Belcruz Coffee Shop* ofrece el mejor café de la zona, además cuenta con tienda de *souvenir*, una oficina de información y un mirador a la finca, donde se pueden apreciar colibríes como gran atractivo para el turista.

El señor Randall Bello y señora, como artífices de la idea, poseedores de una pequeña finca ubicada a la orilla del camino donde transita bastante turismo, se inclinaron por construir una cafetería y tienda de

*souvenirs* para brindar los servicios a estos y así dedicarse don Randall a un negocio propio y compartir más tiempo con su familia, ya que laboró durante muchos años en hotelería en Monteverde, lo cual demandaba mucho de su tiempo.

El promedio de visitas de turistas al mes es variable de acuerdo con la temporada. En promedio, durante el año es de cinco turistas por día, para la temporada alta se pueden contabilizar 50 turistas por día y en temporada baja se cierra el Coffee Shop.

Esta experiencia en épocas donde no hay afluencia de turistas; los ingresos se generan por medio de trabajos propios, se produce pan, manualidades y se trabaja con la lechería que conservan.

Del Coffee Shop se benefician cinco personas y no se emplea a nadie de la zona, ya que es un negocio familiar.

Entre los beneficios que percibe la comunidad a través de esta experiencia está el de darse a conocer a la comunidad.

El desarrollo de la experiencia se hizo con capital propio, y no se ha recibido financiamiento de los bancos debido a que son muy lentos para formalizar, dan créditos solo con tres meses de gracia en amortización y principalmente, a que como emprendedores somos muy poco conocidos.

La experiencia es económicamente sostenible gracias a la lechería. Tiene de funcionar hace dos años y no se ha realizado estudio de factibilidad.

Los permisos legales han sido por parte de la Municipalidad, trámites normales y rápidos; y con el Ministerio de Salud han sido muy difíciles y lentos.

Por otro lado, no se ha recibido asesoría, todo ha sido a base de la experiencia adquirida durante los años de laborar en hotelería en Monteverde.

Dentro de las mayores satisfacciones que ha dejado esta experiencia es que los turistas se van contentos, y que viene a tomar café gente de grandes hoteles.

El propósito de incursionar en el turismo fue el de estar junto con la familia y el trabajo.

Mi recomendación para aquellos que deseen iniciar una experiencia similar es decirles que tengan paciencia y deseos de superación.





## CABINAS ECOTURISMO BRISAS DEL LAGO

**Actividad:** Hospedaje

**Ubicación:** La Palmita de Abangares

**Teléfono:** (506) 2638-1367 / 8382-3070 **Fax:** (506) 2638-1228

**E-mail:** [info@cabinasecoturismobrisasdellago.com](mailto:info@cabinasecoturismobrisasdellago.com)

**Web:** [www.cabinasecoturismobrisasdellago.com](http://www.cabinasecoturismobrisasdellago.com)

**Contacto:** Ezio Segnini Lamas

**Propietario:** Ezio Segnini Lamas

**Nacionalidad:** Costarricense

**Artifice:** Ezio Segnini Lamas

**¿Quién dirige la empresa?** Ezio Segnini Lamas

### Descripción

*Cabinas Ecoturismo Brisas del Lago* ofrece cabañas totalmente equipadas y amuebladas, además áreas recreativas, donde podrá cambiar y salir de su rutina, ya sea haciendo pesca recreativa, paseando en bote o a caballo, disfrutando de nuestra piscina, bronceándose en nuestra terraza, cantando karaoke o disfrutando de nuestro bar y restaurante.

El señor Ezio Segnini Lamas quiso sacar provecho de las condiciones de la finca que dedica a la ganadería para desarrollar un proyecto

que le generara otros ingresos adicionales. Fue así como surgió la idea de hacer un lugar que fue utilizado en un principio para esparcimiento familiar y de amigos en un proyecto que actualmente tienen en marcha. Es importante mencionar que la idea de la experiencia fue tomando fuerza conforme los familiares y amigos que visitaban el lugar le recomendaban que hiciera realidad un proyecto de cabinas y ecoturismo.

El promedio de visitas de turistas al mes varía de acuerdo con la temporada; sin embargo, podríamos decir que el hotel se mantiene en un 50% para la temporada alta y en un 10% para la temporada baja, donde la mayoría corresponde a turismo nacional.

Esta experiencia está como complemento de la finca ganadera, por lo que en épocas donde no hay afluencia de turistas la producción ganadera genera el mantenimiento de la experiencia.

*Cabinas Ecoturismo Brisas del Lago* emplea de 8 a 10 personas de la comunidad, donde se garantiza un buen ambiente laboral.

Entre los beneficios que percibe la comunidad a través de esta experiencia están las fuentes de trabajo: a los vecinos que tienen banistería les da posibilidad de vender sus productos por el paso de los turistas, se da a conocer la comunidad y es una opción tanto para el esparcimiento familiar como para empresas de la zona.

El desarrollo de la experiencia se hizo con capital propio y se ha recibido financiamiento del Banco Popular, principalmente para expandir la experiencia.

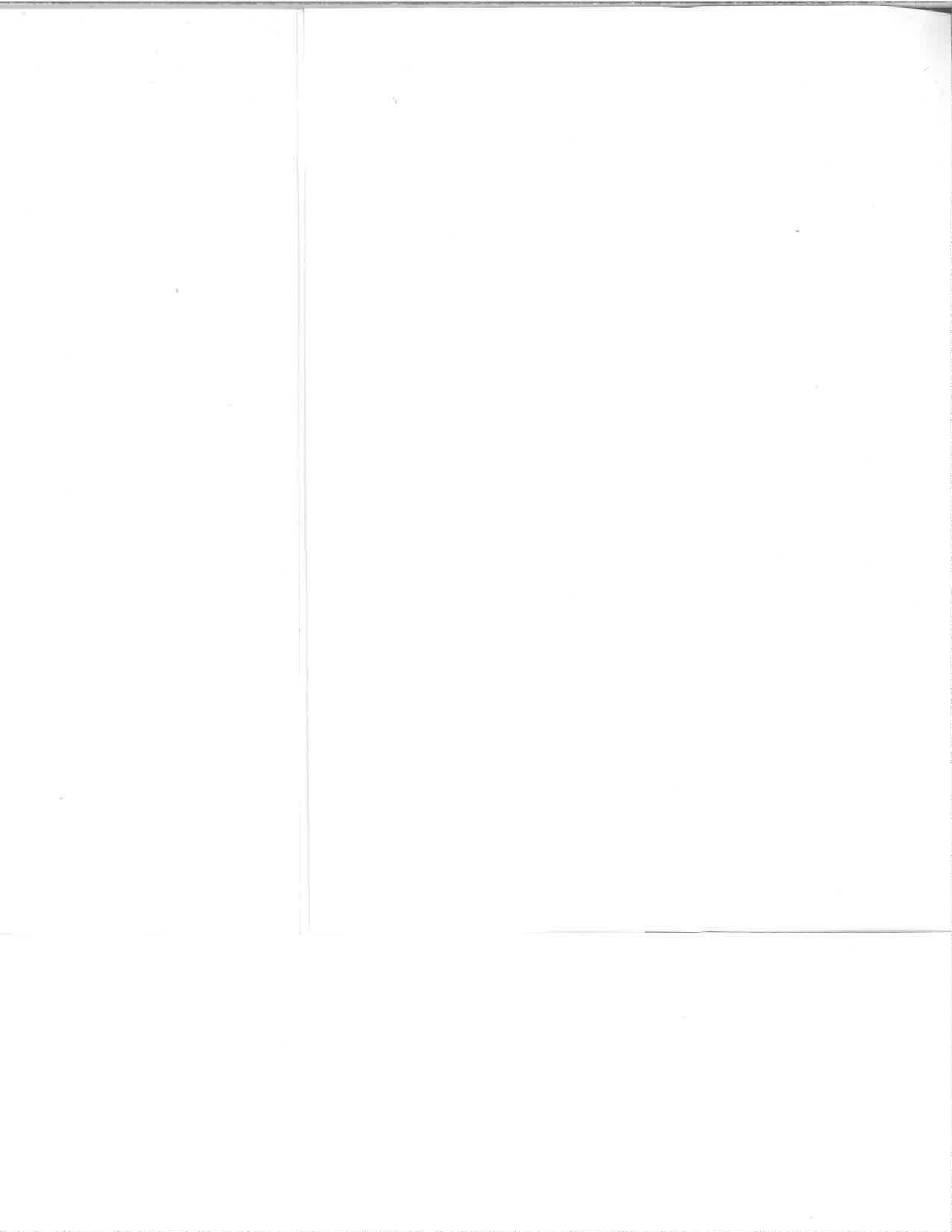
Se construyó por etapas; los permisos legales de parte de la Municipalidad, el Ministerio de Salud, CFIA, ICT y MINAE transcurrieron con normalidad. La dificultad más importante que ha tenido la experiencia ha sido la falta de apoyo de la Municipalidad en cuanto a la reparación de caminos, lo cual ha perjudicado el acceso a carros sencillos.

Por otro lado, hemos recibido capacitaciones, posiblemente por la localización del lugar que no tiene una población importante a sus alrededores.

Dentro de las mayores satisfacciones que ha dejado esta experiencia podemos mencionar la de convivir y relacionarse con los turistas para que queden satisfechos con el servicio ofrecido.

El propósito de incursionar en el turismo fue el de diversificar la producción de la finca que solo había sido dedicada a la ganadería.

Mi recomendación para aquellos que deseen iniciar una experiencia similar es decirles que no es fácil y no todo lo que uno cree se presta para el turismo, y lo más importante es que hay que ser perseverante.





## **CENTRO RECREATIVO RANCHO LA FE**

**Actividad:** Hospedaje, alimentación y otros

**Ubicación:** Las Juntas, tres kilómetros al sur de La Irma

**Teléfono:** (506) 2662-0379 **Fax:** (506) 2662-0379

**E-mail:** oscar.castillo.r@gmail.com / psicovilma62@gmail.com

**Contacto:** Vilma Pérez Chávez y Óscar Castillo Rodríguez

**Propietarios:** Vilma Pérez Chávez y Óscar Castillo Rodríguez

**Nacionalidad:** Costarricenses

**Artífice:** Vilma Pérez Chávez y Óscar Castillo Rodríguez

**¿Quién dirige la empresa?** Vilma Pérez Chávez y  
Óscar Castillo Rodríguez

### **Descripción**

El *Centro Recreativo Rancho La Fe* está en una zona tranquila, cómoda, segura y de fácil acceso, lo que lo convierte en el lugar idóneo para que el turista disfrute de los servicios de bar, restaurante, cabinas, piscina y fisioterapia que el centro ofrece. Además, podrá realizar paseos a caballo, recorrido en cuatriciclos, paseos en bote y pesca deportiva. También dispone de un espacio para recreación donde se ofrecen

diversas áreas de juego para todos los gustos y así disfrutar de una mejor calidad de vida.

La señora Vilma Pérez y el señor Óscar Castillo, como artífices de la idea, vieron la necesidad de que el cantón de Abangares no contaba con un centro recreativo. Todo comenzó como una actividad familiar y posteriormente, por recomendación de miembros de la comunidad, decidieron aprovechar las tres hectáreas de terreno para iniciar con el proyecto para el disfrute de empresas, colegios, etc. El centro ha ido creciendo en el transcurso de los cinco años de funcionar de acuerdo con las necesidades de los visitantes y principalmente con los aportes económicos para la inversión.

El promedio de visitas de turistas al mes es variable de acuerdo con la temporada; sin embargo, actualmente la mayor cantidad de visitantes se da por las actividades deportivas, fiestas de empresas y colegios que se realizan en el centro. El turismo que más ingresa es el de paso.

En épocas donde no hay afluencia de turistas, los costos de mantenimiento y el pago de empleados se dan con recursos propios. Es importante mencionar que después de estar funcionando durante cinco años, los ingresos solo han sido para inversión.

*Centro Recreativo Rancho La Fe* emplea de 7 a 8 personas de la comunidad, donde se les dan todas las garantías sociales.

Entre los beneficios que percibe la comunidad a través de esta experiencia están el tener un lugar de esparcimiento familiar con precios accesibles; además genera empleo y se da patrocinio a las comunidades vecinas.

El desarrollo de la experiencia se hizo con capital propio y se ha recibido financiamiento del Banco de Costa Rica y del Banco Popular.

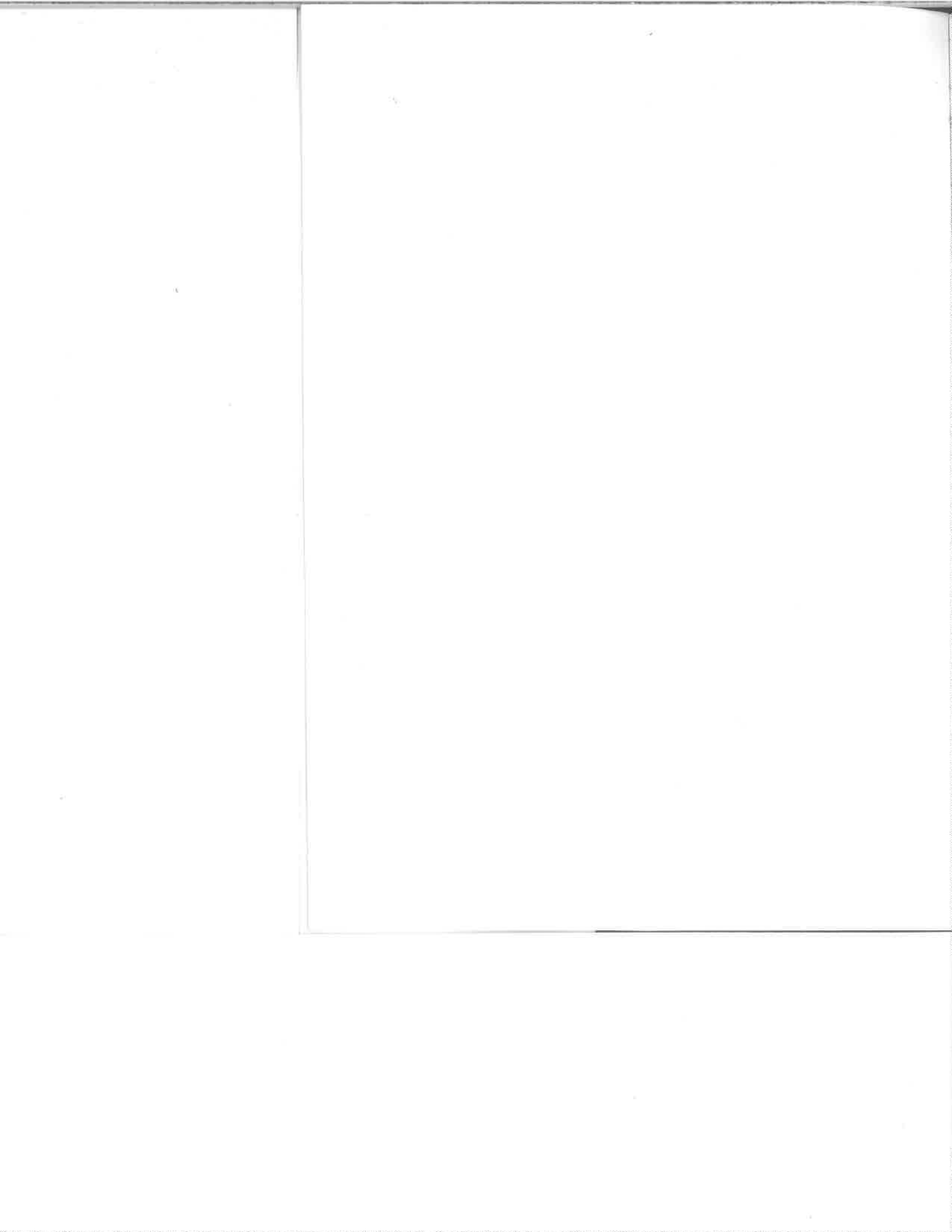
La experiencia se ha ido desarrollando por etapas; los permisos legales de parte de la Municipalidad, Ministerio de Salud, CFIA, MINAE transcurrieron con normalidad.

Por otro lado, se han recibido capacitaciones por parte del INA, principalmente en la elaboración de un plan de negocios.

Dentro de las mayores satisfacciones que ha dejado esta experiencia se puede decir que es la integración de niños, jóvenes y adultos dentro del ámbito familiar en el compartimiento de las actividades, y también algo muy importante es la promoción que hay en el deporte, principalmente de jóvenes.

El propósito de incursionar en el turismo fue solventar una necesidad que la comunidad requería.

Mi recomendación para aquellos que deseen iniciar una experiencia similar es decirles que lo hagan con recursos propios y no con créditos, ya que los ingresos en un principio no dan para pagar dichos créditos. Muy importante es hacerlo por etapas para ir adquiriendo experiencia.





## TRAPICHE TOUR

**Actividad:** Tour

**Ubicación:** 4 kilómetros al noroeste del Banco Nacional de Monteverde

**Teléfono:**(506) 2645-5271 **Fax:** (506) 2645-5834

**E-mail:** info@eltrapichetour.com

**Web:** www.eltrapichetour.com

**Contacto:** Juan de Dios Santamaría Hidalgo

**Propietario:** Juan de Dios Santamaría Hidalgo

**Nacionalidad:** Costarricense

**Artífice:** Luis Diego Santamaría Rodríguez

**¿Quién dirige la empresa?** Luis Diego Santamaría Rodríguez

### Descripción

El *Trapiche Tour* es un proyecto familiar costarricense, que ofrece a los visitantes un tour guiado con una duración promedio de 2 horas. El tour inicia con una caminata por nuestra finca, donde se explica el proceso de la caña de azúcar y el proceso del café, además, durante el recorrido se observan otros cultivos tradicionales, también se aprecia un proyecto de cría de tilapias (pez) y un área de bosque donde se puede admirar diferente flora y fauna.

Luis Diego Santamaría Rodríguez, hijo de Juan de Dios, es el artífice de la idea, ya que de acuerdo con el auge turístico en Monteverde recurrió a las actividades que se realizaban en la finca durante muchos años para ofrecer servicios de tour, generar ingresos y al mismo tiempo, dar a conocer y mantener la tradición familiar.

El promedio de visitas de turistas al mes es variable de acuerdo con la temporada, el cual oscila entre 30 y 70 turistas por mes.

En épocas donde no hay afluencia de turistas, los ingresos se generan por medio de la producción de café.

Del *Trapiche Tour* se benefician cuatro familias, y genera trabajo también a un empleado de la localidad.

Entre los beneficios que percibe la comunidad a través de esta experiencia están el de dar a conocer las tradiciones de los antepasados del lugar y el de patrocinar en actividades las escuelas y los salones comunales.

El desarrollo de la experiencia se hizo con capital propio y se ha recibido financiamiento del Banco Nacional.

La experiencia se ha ido desarrollando por etapas; primero se inició con la venta de dulce y posteriormente los tour, desde hace 2 años y 10 meses.

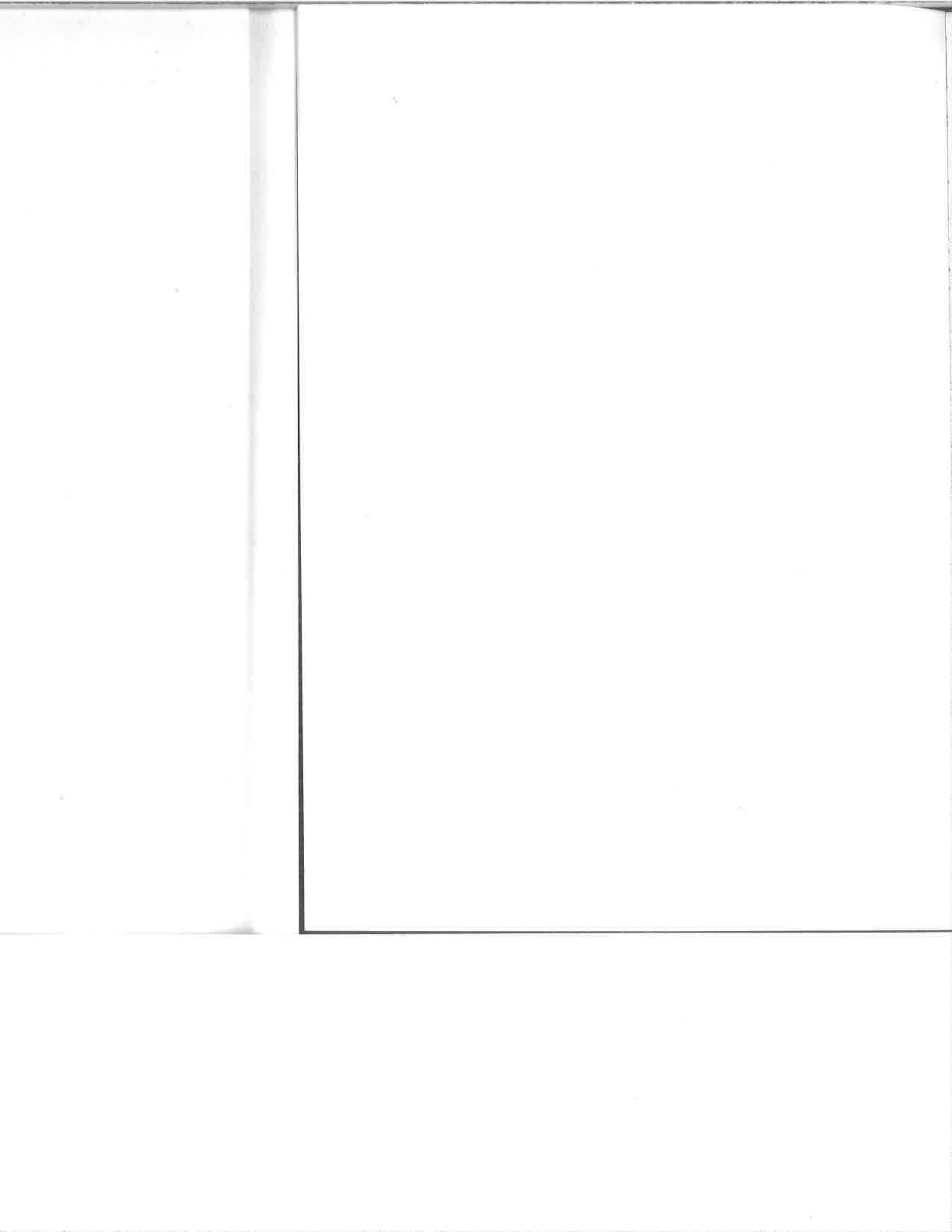
Los permisos legales han sido por parte de la Municipalidad y el Ministerio de Salud, los cuales transcurrieron con normalidad. La mayor dificultad encontrada ha sido el mal estado del camino y estar bastante lejos de Las Juntas.

Por otro lado, se han recibido capacitaciones por parte del Ministerio de Economía y Comercio.

Una de las mayores satisfacciones que ha dejado esta experiencia es una mayor unión familiar y mantener la tradición de los abuelos.

El propósito de incursionar en el turismo fue el de generar ingresos complementarios a la actividad del café y la producción de dulce en tapas.

Mi recomendación para aquellos que deseen iniciar una experiencia similar es decirles que es necesario tener paciencia en los primeros meses, ya que durante el tiempo que se da a conocer la experiencia prácticamente no genera ingresos. También es importante la promoción del negocio, estar realizando cambios e ir mejorando continuamente.





## FINCA MODELO ECOLÓGICA FAMILIA BRENES

**Actividad:** Agroturismo

**Ubicación:** De la entrada de Cañitas de Abangares 800 m norte

**Teléfono:** (506) 2645-5581 / 8385-3664 **Fax:** (506) 2645-5581

**E-mail:** info@familiabrenestours.com

**Web:** www.familiabrenestours.com

**Contacto:** Melvin Brenes Rojas y Germán Brenes

**Propietario:** Germán Brenes

**Nacionalidad:** Costarricenses

**Artífice:** Melvin Brenes Rojas y Germán Brenes

**¿Quién dirige la empresa?** Germán Brenes

### Descripción

Nuestra *Finca Modelo Orgánica*, ubicada en La Cruz, Monteverde, Costa Rica, es la única finca orgánica en todo Monteverde. Trabajamos en turismo sostenible y les ofrecemos los siguientes tours: canyoning, hortaliza orgánica, lechería orgánica, cataratas, tour nocturno, caminata por senderos y el biodigestor. Nuestra finca tiene más de 100 especies de aves.

La experiencia inició hace cinco años; el señor Germán Brenes y su hijo Melvin son los artífices de la idea. Germán tiene muchos años de trabajar con agricultura orgánica y tomó la decisión de trasladar a su hijo sus conocimientos para que los aproveche en el turismo, además de que la finca que posee tiene condiciones muy particulares que la ameritan para dedicarse a dicha actividad, y usarla como complemento de lo ya tradicional como lo es el cultivo de hortalizas en forma orgánica y la lechería.

El promedio de visitas de turistas al mes es de 800 en temporada alta y 300 turistas al mes en temporada baja.

En épocas donde hay poca afluencia de turistas los hijos de don Germán se dedican a las labores normales de la finca.

Con la *Finca Modelo Ecológica* se benefician cuatro familias, hijos e hijas de don Germán.

Entre los beneficios que percibe la comunidad a través de esta experiencia es el aporte de oxígeno.

El desarrollo de la experiencia se ha realizado con capital propio, el cual se ha aportado con el trabajo perseverante en el campo. No se ha realizado estudio de factibilidad.

Se ha recurrido principalmente al Ministerio de Salud de Abangares y a la Municipalidad, cuyos trámites han transcurrido normalmente.

Por otro lado, se han recibido capacitaciones por parte de la (Estación Experimental) Fabio Baudrit en cuanto a la agricultura orgánica.

Una de las mayores satisfacciones que ha dejado esta experiencia ha sido la de compartir y dialogar con otras personas, turistas y universidades de diferentes partes del mundo.

El propósito de incursionar en el turismo fue el de dar un ingreso complementario a la finca, ya que tiene condiciones para desarrollar y aprovechar los conocimientos de agricultura orgánica.

Mi recomendación para aquellos que deseen iniciar una experiencia similar es trabajar en forma ecológica, tratar con amor al turista, mostrarle la realidad del tico, su forma de ser, y no perder nuestra identidad.



**GOLD TOUR**

**Actividad:** Tours  
**Ubicación:** 400 m sureste del puente sobre el río Cañitas, Turín de Abangares  
**Teléfono:** (506) 2693-85-94  
**Contacto:** Jorge Luis López Miranda  
**Propietario:** Jorge Luis López Miranda  
**Nacionalidad:** Costarricense  
**Artífice:** Jorge Luis López Miranda  
**¿Quién dirige la empresa?** Jorge Luis López Miranda

### Descripción

Mi hermano y yo inventamos esta actividad en el año 2005; se trabajó un año hasta el 2006, luego cerramos por la muerte de mi hermano en el asalto al Banco Nacional en Monteverde; la actividad era a medias con él.

La experiencia se retoma en este año 2010, y se ofrece tour a una vieja mina, donde se explica todo el proceso completo desde la extracción hasta sacar la pepita de oro, se pesa, y si el turista lo quiere se le

vende; tours a caballo aquí mismo en la finca, contamos con 10 caballos, pesca de tilapias, igual dentro de la finca, trapiche con bueyes y también contamos con café orgánico. El tour lo ofrece un guía que es de la comunidad de Santa Elena, entonces cada vez que hay que realizar algún tour lo llamamos y él viene.

En este momento lo que estoy haciendo es una pequeña oficina para recibir a los turistas, ofrecerles servicio de refrigerio, un café orgánico o algo así, establecer también a una secretaria y al guía que da el tour; estamos en proceso de retomar el negocio. Estoy trabajando con un señor que es el encargado de traerme los turistas y sacar los permisos necesarios.

Todo esto lo estoy haciendo con fondos propios, sin préstamos.

El servicio de tours siempre lo damos, tanto en temporada baja como en alta, nunca se cierra; en temporada baja se reciben españoles que quieren realizar el tour a las minas; estas están localizadas a 10 minutos de la construcción, asimismo contamos con registros de afluencia de clientes.

Entre limitaciones se encuentran los permisos, son un poco duros de conseguir, como pólizas de caballo, y una póliza diferente para entrar al túnel. No contamos con permisos de patente ni con el ICT, pero espero sacarlos pronto, es que como estamos retomando el negocio estamos en proceso.

Entre los beneficios se encuentran los económicos, pues se vive de esto, asimismo, la madera que utilizo en este momento para la construcción de la oficina la saco de mi finca, también se ha reforestado, el ICE y el MAG me han regalado árboles y ayudado en ciertas cosas.

Relativamente, de la experiencia nos beneficiamos mi familia y yo, y por otra parte, el señor que trabaja conmigo que es el que me trae los turistas y dos peones que trabajan en la finca.

También más adelante cuando se establezca un poco más el negocio, vamos a ayudar a la escuela, asimismo, la comunidad se beneficiará

puesto que se traerán más turistas que conocerán la zona y se interesarán en ella.

En sostenibilidad ambiental yo siempre le comento de la importancia que tiene el ambiente, sugiero no botar basura durante el trayecto, sin embargo, ya eso no hay que decírselo al turista pues más bien ellos le dicen a uno.

En cuanto a sostenibilidad cultural, al terminar la construcción pienso establecer decoraciones con artesanías del lugar así como de otras zonas, para dar a conocer distintas culturas que hay en Guanacaste.

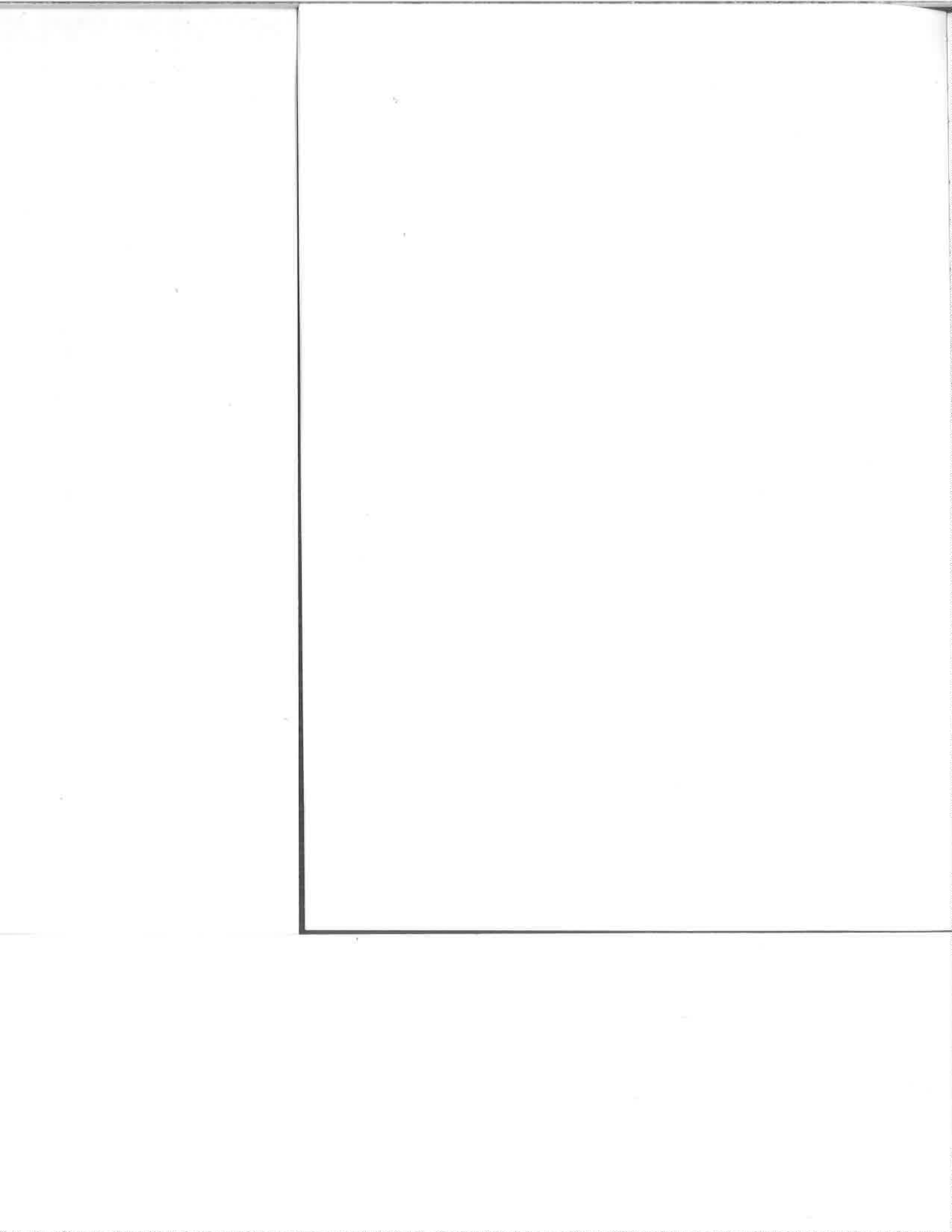
Como satisfacciones, traer turistas, conocer gente nueva, invertir en un negocio, ya que soy muy trabajador, me gusta mucho lo que tengo y lo que hago, mi finca, mi negocio.

Decidí participar en el turismo porque es lo mejor que hay ahorita en la zona; el ganado considero que es bueno, pero no tan bueno como el turismo. También porque me gusta mucho aprovechar el recurso "ambiente", los árboles y los paisajes.

Y en cuanto a metas, quiero llegar a poner un *souvenir* de oro al turista, seguir trabajando en turismo y crecer cada día más como empresario.

Como recomendación, siempre echar para adelante, no "agüearse", querer mucho lo que uno tiene: las tierras y el ambiente, y al mismo tiempo aprovechar esos recursos sanamente.

Noviembre, 2008





## MINA TOURS

**Actividad:** Tours

**Ubicación:** 50 m norte de la escuela Delia Oviedo de las Juntas de Abangares

**Teléfono:** (506) 2662-0753 **Fax:** (506) 2662-0753

**E-mail:** minatur@ice.co.cr

**Web:** www.minatours.com

**Contacto:** Eliette Montoya y Carlos Fonseca

**Propietarios:** Eliette Montoya y Carlos Fonseca

**Nacionalidad:** Costarricenses

**Artífices:** Eliette Montoya y Carlos Fonseca

**¿Quién dirige la empresa?** Eliette Montoya y Carlos Fonseca

### Descripción

*Mina Tours* es una oficina de turismo receptivo, que da servicios de tour a las minas de Abangares y a nivel nacional.

Eliette y Carlos, como artífices de la idea, vieron la necesidad de organizar tours a las minas de Abangares, ya que llegaban turistas a pedir información sobre la historia de las minas, por lo que se aprovechó

de los conocimientos de doña Eliette para iniciar con esta experiencia; posteriormente se ampliaron los tours a cualquier parte del país.

El promedio de visitas de turistas es variable de acuerdo con la temporada, en promedio nos visitan alrededor de 45 turistas en la temporada alta que va de mayo a agosto.

Esta experiencia se realiza como un complemento de los trabajos fijos que desempeñan tanto don Carlos como doña Eliette, por lo que no es la actividad principal de ingresos de la familia.

Del *Mina Tours* se benefician tanto la familia de los propietarios, como seis empleados que se contratan directamente para realizar los tours, además se benefician indirectamente los restaurantes y negocios del cantón.

El desarrollo de la experiencia se hizo con capital propio y no se ha recibido financiamiento de los bancos y de ninguna entidad financiera.

La experiencia se abrió al público en 1995 y se ha realizado un estudio a nivel de perfil de proyecto.

Los permisos legales, han sido la patente de funcionamiento por parte de la Municipalidad y la póliza por parte del INS.

Por otro lado, no se ha recibido alguna asesoría a través del ICT y CANATUR.

Dentro de las mayores satisfacciones que ha dejado esta experiencia es que por medio de *Mina Tour* se ha logrado traer grupos de universitarios de Estados Unidos para trabajos comunitarios de conservación de la cuenca del río Abangares, lo que ha traído beneficios a la comunidad.

El propósito de incursionar en el turismo fue el de dar a conocer la historia de la minería en Abangares.

Mi recomendación para aquellos que deseen iniciar una experiencia similar es que tengan fortaleza y perseverancia, ya que es un mercado muy difícil de entrar, porque se requiere de muchos contactos.



## MONTEVERDE EXTREMO CANOPY

**Actividad:** Canopy

**Ubicación:** La Cruz de Abangares, 700 m norte del la Iglesia católica

**Teléfono:** (506) 2645-6058 / 8374-5076 **Fax:** (506) 2645-6092

**E-mail:** info@monteverdeextremo.com

**Web:** www.monteverdeextremo.com

**Contacto:** Olger Vega Mejía

**Propietario:** Olger Vega Mejía

**Nacionalidad:** Costarricense

**Artífices:** Olger Mejía y su señora Drudy

**¿Quién dirige la empresa?** Olger Vega Mejía

### Descripción

*Monteverde Extremo Canopy* cuenta con una de las más hermosas vistas de la zona, la cual podrás observar durante todo el tour. Mezclando la majestuosidad de estas, junto con la aventura extrema de alcanzar las mayores altitudes y admirar la rica belleza natural del bosque y sus tesoros, sentirás emociones excitantes cuando disfrutes

del enorme Tarzán, del gigantesco rappel y de las fantásticas distancias de cada uno de los cables, el mayor de 2550 pies de largo y 450 pies de alto. Es el destino perfecto para todos los que deseen disfrutar de vistas panorámicas, combinadas con sensación extrema y adrenalina dentro de su cuerpo.

El señor Olger Mejía y su señora Drudy, como artífices de la idea, tomaron la decisión de aprovechar las condiciones que posee la finca que es de su propiedad para dedicarla al turismo de aventura, ya que se encuentra cerca de Monteverde. Anteriormente la finca la trabajaban en la cría de ganado de leche y decidieron cambiar de actividad, ya que les resulta más rentable.

El promedio de visitas de turistas es de 40 por día en la temporada alta y en la temporada baja de 10 turistas por día.

Con el Canopy se benefician los dos dueños y emplean a cuatro personas de la localidad.

Uno de los beneficios que percibe la comunidad a través de esta experiencia es el de dar a conocer el lugar, ya que es uno de los pueblos del cantón de Abangares que se encuentra más alejado de Las Juntas, pero sí tiene la ventaja de estar muy cerca de Monteverde.

El desarrollo de la experiencia se hizo con capital propio y se ha recibido financiamiento del Banco Nacional que está en Las Juntas de Abangares, ya que con el Banco Nacional que está en Monteverde fue imposible.

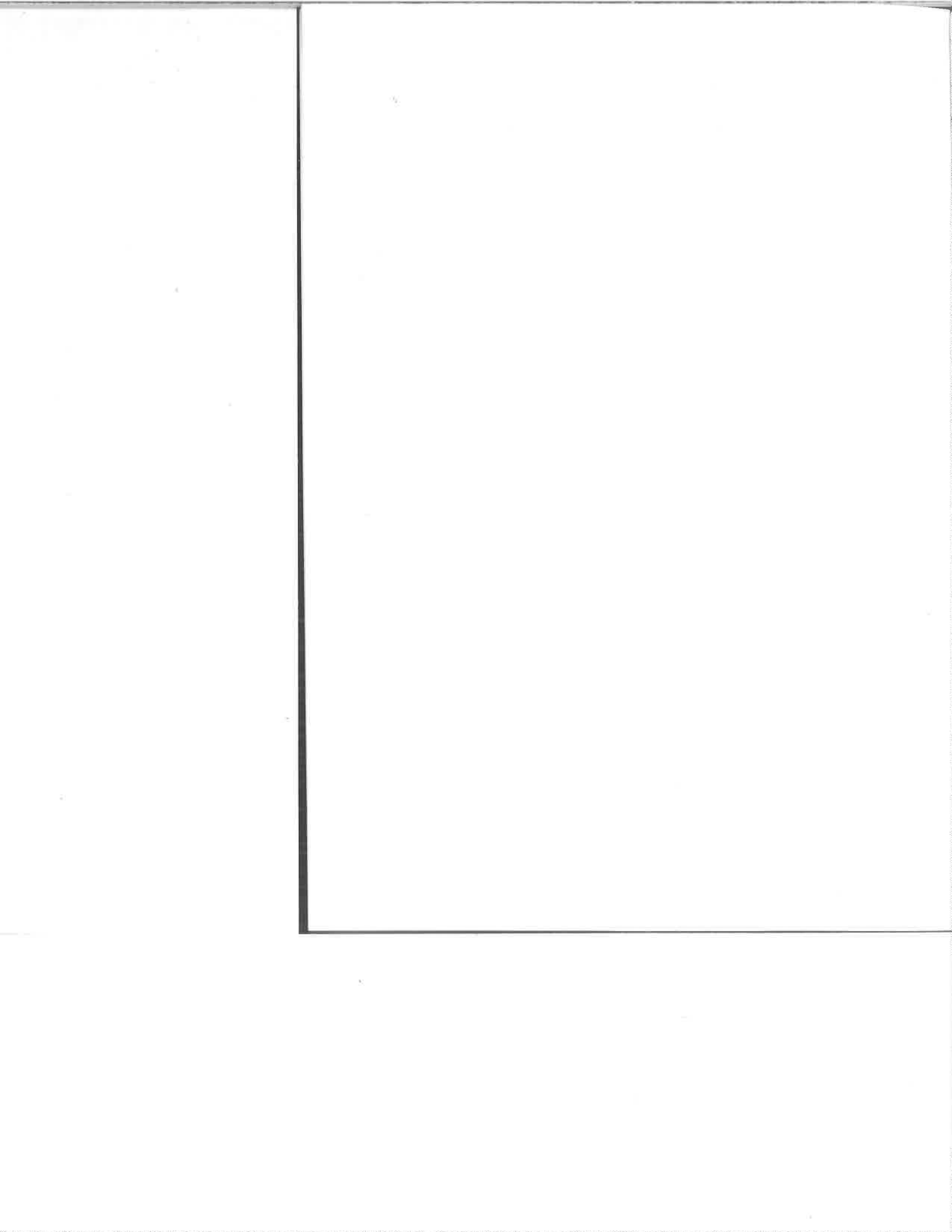
En cuanto a los permisos para el funcionamiento se recurrió a la Municipalidad de Abangares, al MINAE, Ministerio de Salud, al ICT para obtener la certificación turística y al INS, para lo cual vinieron los inspectores. Todos los permisos transcurrieron con normalidad.

Por otro lado, se han recibido capacitaciones por parte del ICT con respecto a capacitación en Ética.

Dentro de las mayores satisfacciones que ha dejado esta experiencia se puede decir que es la satisfacción con que se va el turista y por otro lado, no se ha recurrido a publicidad.

El propósito de incursionar en el turismo fue el de aprovechar la afluencia de turismo en Monteverde para ofrecer un servicio de calidad.

Mi recomendación para aquellos que deseen iniciar una experiencia similar es decirles que definan bien qué es lo que van a ofrecer y que no tengan miedo.





## PUEBLO ANTIGUO LODGE & SPA

**Actividad:** Hospedaje

**Ubicación:** La Sierra de Abangares, a 4 km al este de la ciudad de Las Juntas de Abangares

**Teléfono:** (506) 2662-0544 / 2662-0033 **Fax:** (506) 2662-0549

**E-mail:** puebloantiguo@racsa.co.cr

**Web:** www.puebloantiguo.com

**Contacto:** Silvio Segnini Meckbel

**Propietario:** Silvio Segnini Meckbel

**Nacionalidad:** Costarricense

**Artífice:** Silvio Segnini Meckbel

**¿Quién dirige la empresa?** Silvio Segnini Meckbel

### Descripción

*Pueblo Antiguo Lodge* es un sitio idóneo para relajarse, inmerso en las montañas de Abangares. Cuenta con hotel, aguas termales, masajes, observación de aves, serenidad, relajación, caminatas ecológicas, tours al Eco Museo de las minas de Abangares y travesía por minas de oro. Además, podrá degustar tanto platos nacionales como internacionales en el restaurante Los Mazos.

El artífice de la idea fue el señor Silvio Segnini. Como promotor de la experiencia quiso aprovechar la historia de minería en Abangares (Eco Museo), el proceso artesanal de la extracción del oro, las aguas termales y la gran biodiversidad de flora y fauna del lugar, para desarrollar un lugar que brinde un servicio de aventura y descanso de calidad al turismo tanto nacional como internacional.

El promedio de visitas de turistas al mes varía de acuerdo con la temporada; sin embargo podríamos decir que el hotel se mantiene en un 40% para la temporada alta y en un 10% para la temporada baja, donde un 60% corresponde a turismo nacional y un 40% a turismo extranjero.

*Pueblo Antiguo Lodge* emplea de 14 a 18 personas de la comunidad, a quienes se les da el entrenamiento para brindar servicios de calidad al turismo.

Uno de los beneficios que percibe la comunidad a través de esta experiencia es el de brindar desarrollo socioeconómico y dar a conocer las minas de oro, ecología, historia, y más del cantón de Abangares.

El desarrollo de la experiencia se hizo con capital propio y se ha recibido financiamiento del Banco Popular, principalmente para capital de trabajo durante las épocas de baja afluencia de turismo.

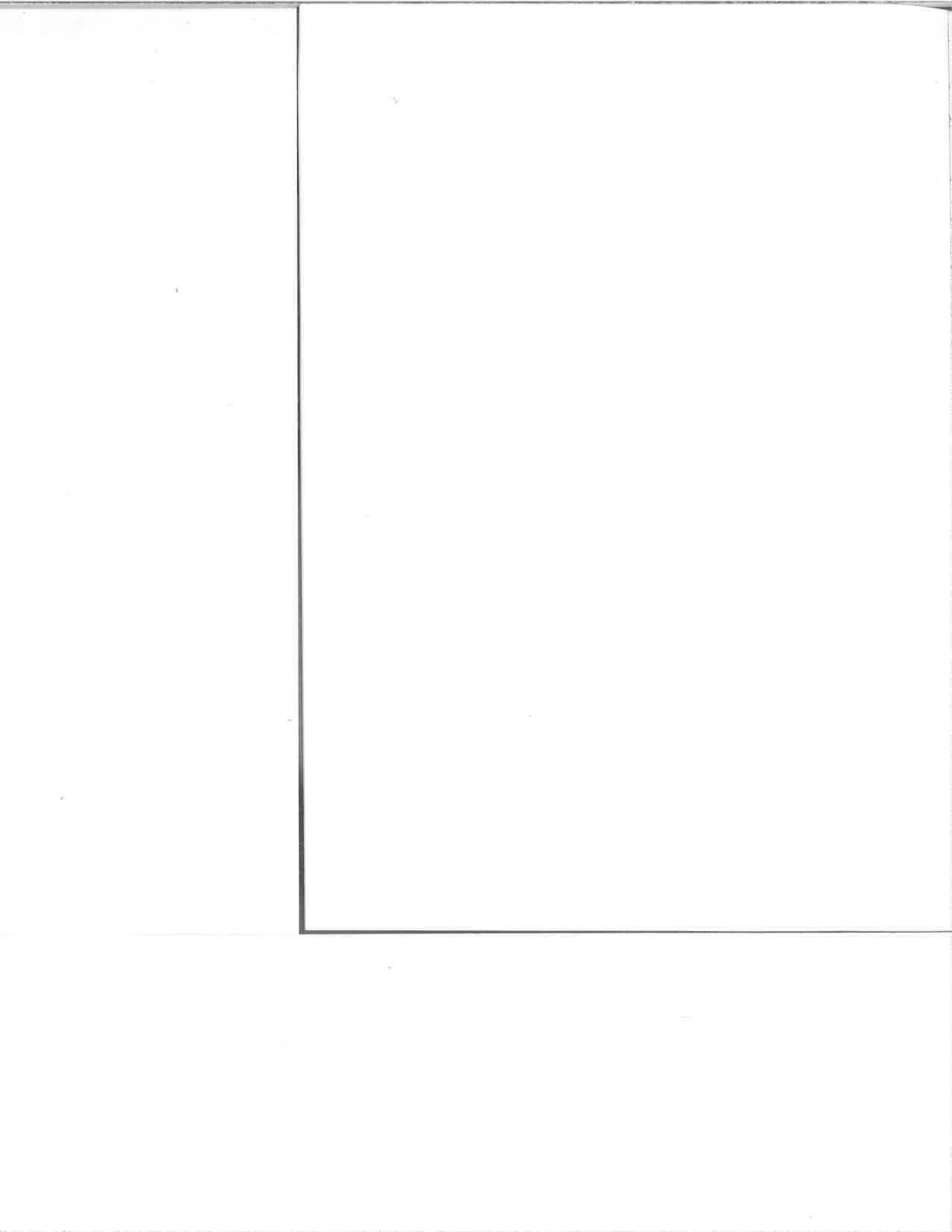
Es importante resaltar que en un principio fue muy difícil obtener permisos tanto municipales como del Ministerio de Salud, ya que al ser la primera experiencia en el campo del turismo y al existir poca cultura del turismo en el cantón, enfrentamos problemas que no nos permitieron iniciar la construcción en el tiempo programado. Actualmente está en trámite la obtención de la certificación turística por parte del Instituto Costarricense de Turismo.

Por otro lado, hemos recibido capacitaciones del INA, además, *Pueblo Antiguo Lodge* se ha convertido en un lugar donde mucho (as) jóvenes de la comunidad han aprendido habilidades en el servicio al turismo para emplearse en otros lugares de Guanacaste.

Una de las mayores satisfacciones que ha dejado esta experiencia que podemos mencionar es el haber logrado en parte el objetivo inicial de aprovechar las minas de oro, la ecología, historia y más del cantón de Abangares, para incursionar en el turismo nacional y extranjero.

El propósito de incursionar en el turismo fue utilizar los recursos con que cuenta la zona para demostrar que Abangares tiene elementos suficientes para desarrollarse turísticamente.

Mi recomendación para aquellos que deseen iniciar una experiencia similar es que cuenten con un plan, capacitaciones y que compitan en igualdad de condiciones.





## RESTAURANTE Y MIRADOR EL ÁNGEL

**Actividad:** Alimentos y bebidas

**Ubicación:** 800 m norte del cruce de Cancelaria de Abangares.

**Teléfono:** (506) 2693-8489

**E-mail:** miradorelangel@gmail.com

**Contacto:** Ángel Anchía Gonzales y Lorena Salas Ramírez.

**Propietarios:** Ángel Anchía Gonzales y Lorena Salas Ramírez.

**Nacionalidad:** Costarricenses

**Artífices:** Ángel Anchía Gonzales y Lorena Salas Ramírez.

**¿Quién dirige la empresa?** Ángel Anchía Gonzales y Lorena Salas Ramírez.

### Descripción

Iniciamos en junio del 2007. La propiedad la teníamos hace 17 años, la dedicamos al cultivo de café; la antigua calle principal de la localidad pasaba por en medio de la propiedad, entonces se nos ocurrió que en nuestra tierra podía funcionar un negocio y lo vimos como un sueño, entonces, yo se lo puse a mi esposa Lorena y al inicio me trató de “loco”, pero después lo pensamos y lo decidimos hacer y así es como nace el restaurante, y hasta el momento no nos arrepentimos.

Al principio se inició con fondos propios lo que fue para el restaurante, pero en la actualidad ya contamos con una cancha sintética de fútbol cinco y dos cabinas, para lo cual sí tuvimos que realizar préstamo con el Banco Nacional de Costa Rica. Decidimos hacer la cancha y las cabinas porque el cliente mismo nos lo pide y sugiere. La cancha sintética es la única que existe en la zona, entonces funciona como un enganche para el restaurante, porque así la gente viene y a la vez visita nuestro negocio.

También estamos buscando construir otra cabina, con la mira de buscar la declaratoria turística, ya tenemos los documentos y trámites listos.

Las primeras dificultades al iniciar fueron los permisos con la Municipalidad, porque piden cualquier cantidad de documentos y eso implica muchos gastos y tiempo. Otra dificultad es la patente, debido a que en todo el cantón de la Sierra no hay patentes de licores y si hay resultan muy costosas.

En cuanto a beneficios han sido inmensos; el restaurante nos ha permitido relacionarnos con turistas de otras culturas que visitan el lugar; en un inicio se da la relación dueño-cliente y al final terminamos siendo grandes amigos. También hay beneficios económicos, pues nuestra familia vive de este negocio, tenemos tres hijos, dos varones y la muchacha estudia Turismo en la UNED. También yo siento que nosotros hemos aprendido a cuidar la naturaleza; cuando teníamos la finca de café no valorábamos animales, plantas, etc., en cambio ahora los valoramos y practicamos técnicas de conservación como la reforestación.

En cuanto a sostenibilidad ambiental, la basura se desecha normalmente, lo que es plástico y vidrio se devuelve al camión de la Cervecería para que se lo lleven; sin embargo, realizar este trato a veces es difícil porque no se lo quieren llevar. Es importante recalcar que no contamos con el servicio de recolección de basura, entonces también hay que trabajar duro con ese tema. Cuando el turista nos visita, se le explica sobre

programas de reforestación y cuidado de los animales, con el fin de que se involucre en nuestra política establecida.

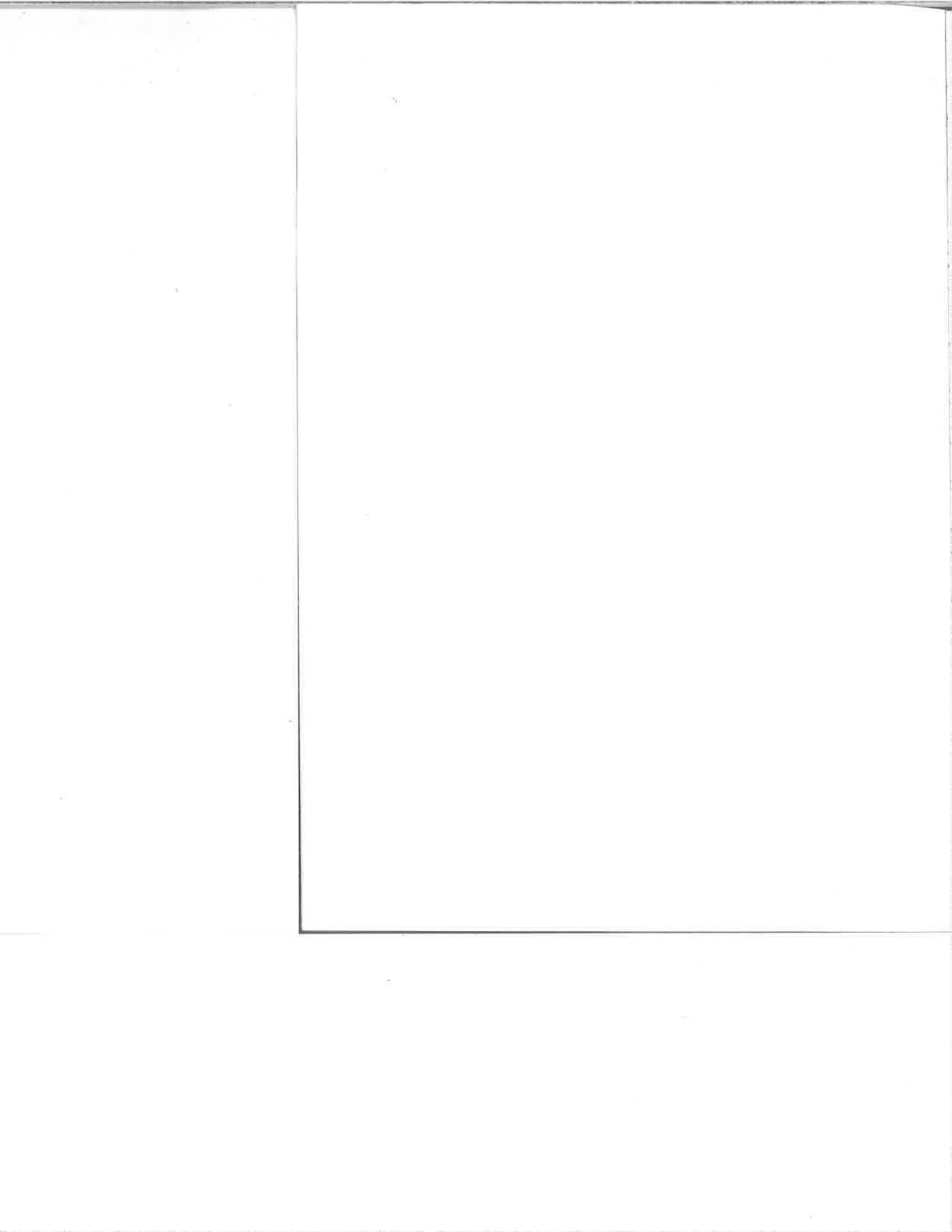
También nos cuentan que forman parte de la Cooperativa de Café, están certificados con la ISO 9001, y como productores están certificados con buenas prácticas agrícolas o café *practics* y ese café se les vende a Estarbukcs, un café de primera que le vende a cafeterías en los Estados Unidos.

En cuanto a sostenibilidad cultural, apoyamos distintas actividades que se realizan en la zona, como a la escuela por ejemplo.

La principal satisfacción de tener un negocio propio que no teníamos es que a mi esposo Ángel le encanta relacionarse con la gente, entonces el negocio le cayó muy bien.

También darle una oportunidad a nuestros hijos de tener un negocio propio y así valoran el esfuerzo de nosotros y así mismo se integran, y también darles una oportunidad de hacer algo diferente, ya que en la zona las personas sólo se dedican a cultivar café.

Como recomendación, nunca echen para atrás, en los negocios hay que luchar, ver siempre hacia adelante, cada día que pasa es diferente. Ser siempre auténticos y muy originales, porque eso es lo que caracteriza a su negocio.





## SOUVENIR LA PAMPA

**Actividad:** *Souvenir*

**Ubicación:** 125 m sureste de la Iglesia católica de San Juan Chiquito de Abangares

**Teléfono:** (506) 2662-0662 **Fax:** (506) 2662-0533

**E-mail:** glorianamur@hotmail.com

**Contacto:** Ana Gloria Murillo Murillo

**Propietario:** Ana Gloria Murillo Murillo

**Nacionalidad:** Costarricense

**Artífice:** Ana Gloria Murillo Murillo

**¿Quién dirige la empresa?** Ana Gloria Murillo Murillo

### Descripción

*Souvenir La Pampa* ofrece los mejores *souvenir* de la región, además cuenta con una oficina de información turística muy completa.

Doña Gloria, como artífice de la idea, al observar el paso de turistas hacia Monteverde vio la necesidad de adecuar la tienda que poseía para la venta de *souvenir*, ya que la idea original era de un bazar, librería y artículos de regalo.

El promedio de visitas de turistas es demasiado poco, por lo que se puede estimar, tomando temporada alta y baja, un promedio de dos personas por mes.

Esta experiencia se realiza como una distracción, ya que no genera ingresos.

El desarrollo de la experiencia se hizo con capital propio y se ha recibido financiamiento del banco.

La experiencia se abrió al público en el 2003 y no se ha realizado estudio de factibilidad.

Los permisos legales han sido la patente de funcionamiento por parte de la Municipalidad.

Por otro lado, no se ha recibido capacitación de ninguna entidad pública, solo se ha realizado una capacitación pagada al Banco Nacional sobre microempresas.

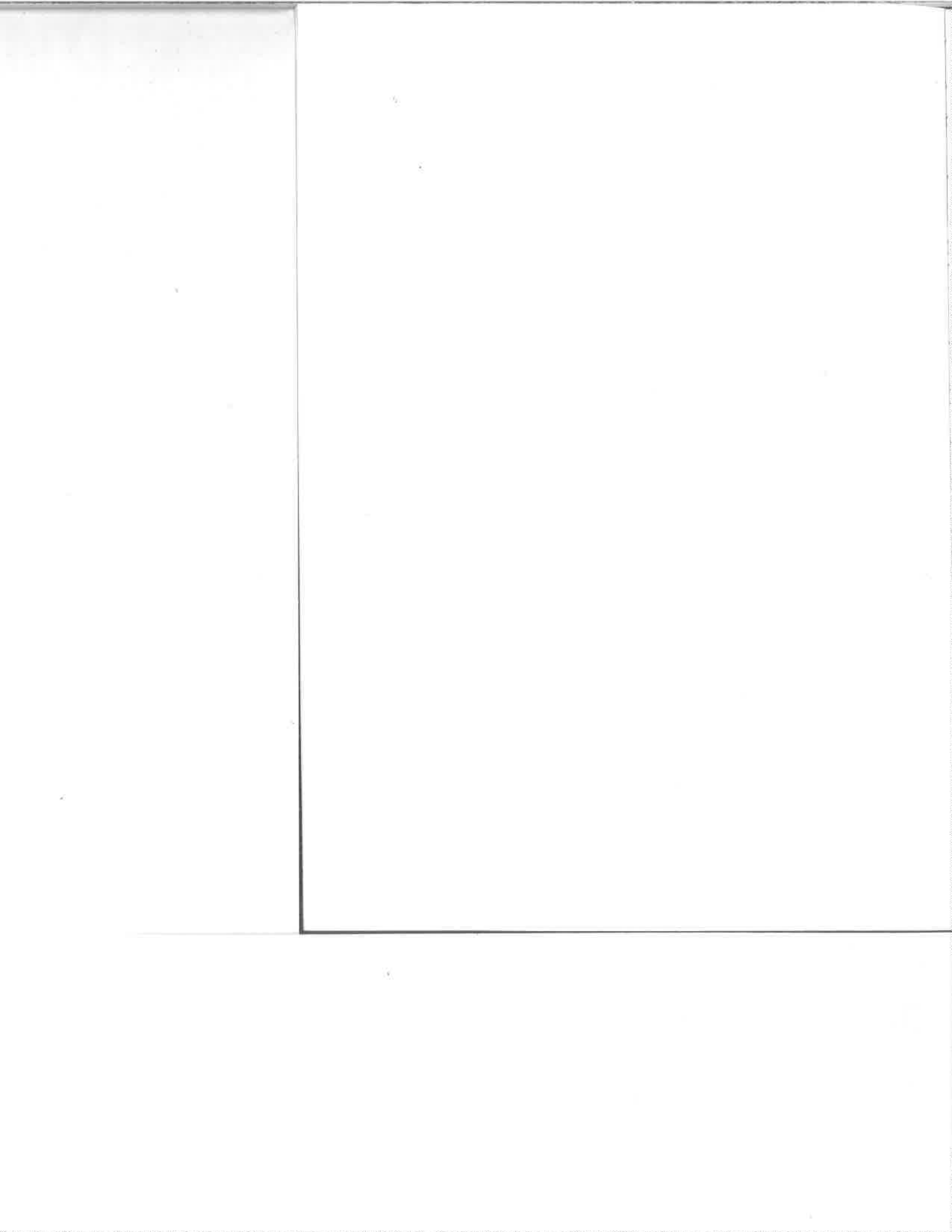
Dentro de las mayores satisfacciones que ha dejado esta experiencia es el trato con la gente y hacer amistad con algunos turistas.

El propósito de incursionar en el turismo fue el de aprovechar el paso de los turistas para ofrecer venta de *souvenir*.

Mi recomendación para aquellos que deseen iniciar una experiencia similar es decirles: "Es necesario que se dé más desarrollo del turismo en Abangares".

Micro y pequeñas empresas  
turísticas sistematizadas  
en el cantón de

Bagaces





## **CABINAS LA PRIMAVERA, EL VENADO**

**Actividad:** Hospedaje

**Ubicación:** Costado norte de Lubricentro Miravalles,  
Guayabo de Bagaces, Guanacaste

**Teléfono:** (506) 2673-0382

**Contacto:** Gerardo Campos Segura

**Propietarios:** Campos Segura y Brígida Vargas Matamoros

**Nacionalidad:** Costarricenses

**Artífice:** Gerardo Campos Segura y Brígida Vargas Matamoros

**¿Quién dirige la empresa?** Gerardo Campos Segura y esposa

### **Sostenibilidad social**

#### *Generación de empleo*

Tres empleados por horas, más nosotros dos y nuestros dos hijos, todos de la comunidad, ninguno es bilingüe, estudios en el nivel de primaria únicamente. No hemos tenido capacitación, todo lo hemos hecho con nuestra propia experiencia.

### *Beneficios para la comunidad*

Patrocinios a la Iglesia, colaboramos con la escuela, el colegio, la Cruz Roja y con la Asociación de Desarrollo. Es una política de colaboración. También hay extranjeros que están construyendo un hospital, entonces nosotros les damos un muy buen precio.

### **Sostenibilidad cultural**

Apoyan el deporte, bailes folklóricos o la banda del colegio. No tienen elementos culturales en el negocio.

### **Sostenibilidad ambiental**

Lo que es basura se recoge toda. No se selecciona, se separaron las cosas y después se me hizo un saquerío porque no hay nadie quien la recoja, y hasta llamé a una gente que recicla pero nadie llegó, entonces ahora toda va junta, porque hay un señor que recoge eso en Bagaces y de eso se mantiene. Aquí no hay jardines ni una política establecida para la conservación del ambiente.

### *Consumo del agua*

Es del AyA, es abundante, nunca escasea, solo una vez; el año pasado se conectaron al ICE, desde entonces hay más agua. No hay un plan de control del consumo, solo con el medidor, pero no hay llaves malas ni fugas, porque Acueductos a cada rato pasa a revisar.

### *Energía*

Es del ICE. No hay plan de ahorro, solo a las 10 p.m. se apaga todo y se enciende a las 6 a.m. También usamos los bombillos en espiral y no aprovechamos la luz natural.

## **Sostenibilidad económica**

### *Control de visitas*

Se van apuntando todos los que vienen y al final del día se saca cuanto se hizo. Todo el año igual, se mantiene aproximadamente 240 personas al mes, nos hemos superado, porque imagínese que se comenzó con cuatro habitaciones y todo ha ido subiendo. Hoy por hoy tenemos treinta y resto de habitaciones, si no hubiera crecido, no tuviéramos las que tenemos.

### *¿Cómo ha ido sobreviviendo?*

Gracias a Dios no tenemos ningún mes malo; el negocio siempre da.

### *Inversión inicial*

Recursos propios, primero con un préstamo de un vecino y luego con el banco.

### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

Hace 22 años que tenemos esta propiedad, pero el negocio lo iniciamos hace ocho años. Teníamos la casa, hicimos un préstamo con un vecino e hicimos una soda y un local donde se puso una tienda. Con la tienda nos fue muy bien y comenzamos a sacar plata, y con un préstamo en el BCR, construimos las primeras cuatro cabinas. Esto era una casa que alquilábamos, cuando se fue la gente la convertimos en cabinas. Después logramos hacer tres más atrás. Como ya llegaba tanta gente del ICE a trabajar en el proyecto, agarré un contrato de tres meses, con 18 señores, con ese dinero, la ayuda de la tienda y a puro ahorro logramos construir cuatro cabinas.

### *¿Por qué decidieron turismo?*

Comenzamos a ver que había unas cabinas muy buenas, propiedad de un holandés, que luego se quemaron. Toda la gente que pasaba por la tienda nos decía que no había dónde dormir, entonces vimos la oportunidad, pero antes ya habíamos construido locales comerciales que no funcionaron, pasaron tres meses y dijimos: "Esto es poniéndole cualquier camita a los locales y los hacemos cabinas". En la primera semana, la gente del ICE llegaba y llegaba, se comenzaron a alquilar sin cielo raso, sin cerámica ni nada. Tuvimos ayudas como la de Thermo-manía, que hicieron el centro turístico pero no tenían cabinas, entonces ellos nos mandaban gente para acá, más de dos años nos ayudó. A lo último se pidió un préstamo al Banco Popular para hacer las últimas ocho cabinas de atrás.

### *Dificultades*

Nada más con los intereses que han subido montones.

### *Facilidades*

Algunos centros turísticos que tenían habitaciones nos mandaban mucha gente.

### *Declaratoria turística*

Sí, claro.

### *Asesorías*

No de eso.

### *Satisfacciones*

Yo no me canso de darle gracias a Dios porque nos ha protegido, en realidad no hemos tenido ningún fracaso. Tener esa protección de Dios

es una de las satisfacciones que hemos tenido. También trabajar siempre juntos, tener nuestro propio trabajo, mandar los hijos a estudiar.

#### *Permisos*

Todos los de la Municipalidad, Ministerio de Salud, Tributación, todo lo que exige la ley. No se duró mucho en obtenerlos.

#### *Influencia en la economía personal*

De esto estamos viviendo, ésta es nuestra economía.

#### *Recomendación*

Hay que comenzar de poquito para pensar en crecer y fijarse muy bien cómo hay que trabajar. Hay que pensarlo mucho.

#### *Su entorno le ha servido para potenciar su negocio*

Claro, es un punto clave; estamos ubicados en una esquina estratégica donde toda persona que va hacia Fortuna de Bagaces o al volcán Miravalles tiene que pasar.

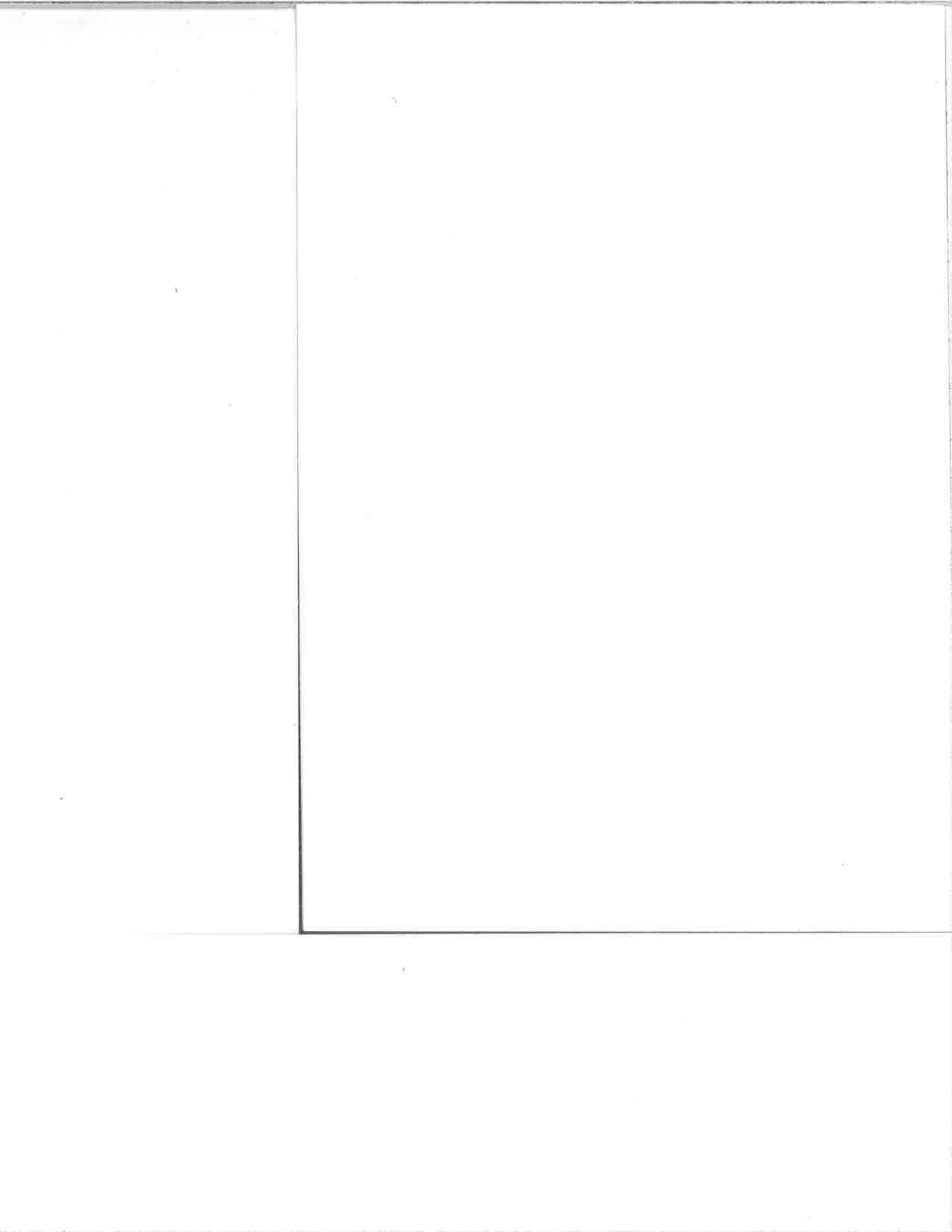
#### *Visión de futuro del negocio*

Sí se puede comprar otra propiedad y hacer otro establecimiento más. Yo todos los años me proyecto y vieras que a final de año yo lo logro.

#### *Visión de futuro de la comunidad*

A como está la cosa con la crisis, no sé.

Mayo, 2009





## **CABINAS LA SIERRA**

**Actividad:** Hospedaje

**Ubicación:** De la central telefónica 75 m al este, Guayabo de Bagaces

**Teléfono:** (506) 2673-0409

**Contacto:** Yamilette Badilla Sibaja

**Propietaria:** Yamilette Badilla Sibaja

**Nacionalidad:** Costarricense

**Artífice:** Yamilette Badilla Sibaja

**¿Quién dirige la empresa?** Yamilette Badilla Sibaja

### **Sostenibilidad social**

#### *Generación de empleo*

Solo la familia, somos cinco, todos de la comunidad. No hay nadie bilingüe, tenemos problemas con eso porque nos han llegado gringos y no nos entendemos. No hemos recibido capacitaciones, pero ahí hemos ido aprendiendo. En los estudios la más avanzada es mi hija, que está en la universidad; mi hijo es bachiller y nosotros con sexto grado. Lo que sí hemos pensado es que los hijos saquen cursos como de inglés. Dentro de la planilla no se cuenta con profesionales, porque ya para eso tendría que ser un negocio que dé mucho.

### *Beneficios para la comunidad*

Cuando hay fiestas nosotros pagamos un rótulo (publicidad) que está en el redondel o cuando vienen grupos de teatro, por ejemplo, y nos piden el hospedaje, nosotros estamos de acuerdo en darles la donación. Cuando nos piden nosotros estamos de acuerdo, es esporádico.

### **Sostenibilidad cultural**

Solo cuando llegan los grupos y nos piden ayuda. No tenemos elementos culturales.

### **Sostenibilidad ambiental**

Tratamos de hacer lo mejor que se pueda para el ambiente. En el caso de las bullas o ruidos le decimos a la gente que no haga desorden; no hacer quemas. No tenemos jardines porque no hay espacio y tampoco una política de protección. No reciclamos, todo va en la misma bolsa.

### *Consumo de agua*

Controlamos el consumo de agua porque hay que ahorrar. Es de calidad y nunca hay escasez. El agua es del acueducto de Guayabo, manejado por una ASADA.

### *Energía*

El servicio eléctrico lo brinda el ICE. Tratamos de ahorrar, no dejamos electrodomésticos encendidos cuando no se están necesitando. No aprovechamos la luz natural.

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

No llevamos control de visitas, de hecho, ya nos ha pasado que se han ido sin pagar o se han robado algo porque somos muy confiados y no deberíamos, ya que no pedimos los datos, ni tan siquiera la cédula.

*Promedio*

No sé, a veces están llenas, a veces están vacías. Hace meses que ha estado bien, hasta han hecho falta cabinas pero de un tiempo para acá está muy malo. El producto es orientado al mercado local.

*¿Cómo han ido sobreviviendo?*

Mi esposo es el fontanero de aquí de la zona y con la pañalera. La economía de la familia no depende del negocio.

*Inversión inicial*

Fondos propios, vendimos unas novillas.

*Apoyo económico externo*

No.

*¿Invita a sus clientes a formar parte de sus políticas de sostenibilidad?*

No, no lo hacemos.

*¿Cómo empezó esta experiencia?*

Las cabinas tienen como siete u ocho años.

*¿Por qué decidieron cabinas?*

Diay, nos dio la inquietud porque solo había unas y la gente empezó a buscar cabinas y todo estaba lleno, entonces empezamos con dos, luego otras dos, y así hasta ahora que tenemos 10.

*Dificultades*

Competencia, porque ya hay un montón.

*Facilidades*

No sé de facilidades, yo he tenido que “pulsearla”.

*Declaratoria turística*

Sí.

*Asesorías*

No.

*Satisfacciones*

Servirle a la gente y que al principio no ocupamos préstamo, pero después sí y creo que cuando ya lo paguemos todo va a ser muy satisfactorio, saber que la plata está libre.

*Decepciones*

No.

*Permisos*

El de la Municipalidad, el Ministerio de Salud y el ICT. No fue difícil conseguirlos.

*Influencia en la economía personal*

Siento que nos ha ayudado mucho.

*Bienes y servicios*

De las compras todas las hacemos acá, solo compro unos jabones en San José: yo los llamo, me mandan la caja y deposito la plata.

*Recomendación*

Buscar otra necesidad (negocio), no hacer tanto de lo mismo. Como le dije, ya hay muchas cabinas.

**Gestión empresarial**

*¿Su entorno le ha servido para potenciar su negocio?*

Sí, creo que es un buen punto.

*Convenios*

No.

*Servicios profesionales*

No.

*Estructura organizacional*

Es una sociedad de mi esposo, mis dos hijos y yo. Pero todos mandan igual.

*Visión de futuro del negocio*


Veo que cada vez sea mejor.

*Visión de futuro de la comunidad*

También como que va creciendo.

Mayo, 2009





**CENTRO DE PESCA LOS AMIGOS**

**Actividad:** Pesca, alimentos y bebidas  
**Ubicación:** 3 km al sur de la Fortuna de Bagaces y 3 km al suroeste  
**Teléfono:** (506) 8345-5785  
**Contacto:** Olivier Conejo  
**Propietario:** Olivier Conejo  
**Nacionalidad:** Costarricense  
**Artífice:** Olivier Conejo  
**¿Quién dirige la empresa?** Olivier Conejo

### Sostenibilidad social

#### *Generación de empleo*

Somos cinco personas, todos de la familia, solo una hija sabe algo de inglés. De profesionales uno en educación, otro es contador, mi esposa y yo tercer grado y mi hija estudió Administración Hotelera.

### *Beneficios a la comunidad*

Contratos a otros; una vez compramos cuadernos para una escuela. También, si llega gente pobre a comprar pescado se le hace precio especial, pero son beneficios esporádicos.

### **Sostenibilidad cultural**

No se apoyan actividades culturales, pero integramos antigüedades, una colección de piedras raras.

### **Sostenibilidad ambiental**

El impacto es positivo, porque ayudamos a cuidar la cuenca y los árboles, y se denuncia al MINAET a los que cazan, porque aquí es prohibido. En los jardines hay plantas nativas y otras de otros lugares. En lo referente a desechos, lo que son las tripas del pescado se les echa a los pollos y patos, y las espinas se queman. Hay una profesora de colegio de la Fortuna que recoge los sólidos para el reciclaje con los niños.

### *Consumo del agua*

Sí se controla el consumo; no hay medidor pero ahorramos y somos conscientes; es una ASADA, es de buena calidad y nunca hay escasez.

### *Energía*

El servicio eléctrico lo brinda el ICE. Cambiamos los bombillos a los de espiral y cocinamos con fogón, solo cuando llega mucha gente se usa el freidor. Se aprovecha la luz natural.

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

No.

#### *Promedio*

Aproximadamente de 30 a 50 personas por día en temporada baja y 500 en temporada alta los fines de semana. Va mejorando. La mayoría de los clientes son nacionales. Siempre llega alquilo.

#### *¿Cómo ha sobrevivido?*

Con la leche, queso, pollo y si está muy bajo voy y mato pescado y lo vendo, yo tengo permiso.

#### *Inversión inicial*

Con préstamo del banco.

#### *Apoyo económico externo*

Sí, del Ministerio de Agricultura y Ganadería que me regalaron 750 mil colones, porque hubo un tiempo muy lluvioso y se me rompió una piscina y se pasaron los peces al río.

#### *¿Invita a sus clientes a formar parte de sus políticas de sostenibilidad?*

Se les dice que mantengan la naturaleza intacta.

#### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

Empezamos hace cinco años.

#### *¿Por qué decidieron turismo?*

Porque la agricultura está muy mala.

#### *Dificultades*

La escasez del pescado, entonces sube el precio.

*Facilidades*

Hay empresas que nos hacen precios y nos regalan, y la gente nos hace publicidad.

*Declaratoria turística*

No.

*Asesorías*

No.

*Satisfacciones*

Que trabajamos la familia y en la propia familia.

*Decepciones*

Competencia.

*Permisos*

Ambientales, un papel de un biólogo, patentes, municipales, Ministerio de Salud. El que más me costó fue el ambiental.

*Influencia en la economía personal*

Cambio de vida para mejorar.

*Bienes y servicios*

Todo se compra aquí y el pescado en Cañas.

*Recomendación*

Que hay que planear muy bien y saber qué es lo que le gusta a la gente para no fracasar.

### **Gestión empresarial**

*¿Su entorno le ha servido para potenciar su negocio?*

Sí, a la gente le gusta mucho porque es muy natural.

### **Convenios**

Tuvimos tour operadores pero se suspendió.

### **Servicios profesionales**

Son parte de los miembros de la familia, uno es contador y una hija es profesional en turismo.

### **Estructura organizacional**

La familia se reúne y se dan ideas, yo soy como el jefe pero todos aportan ideas.

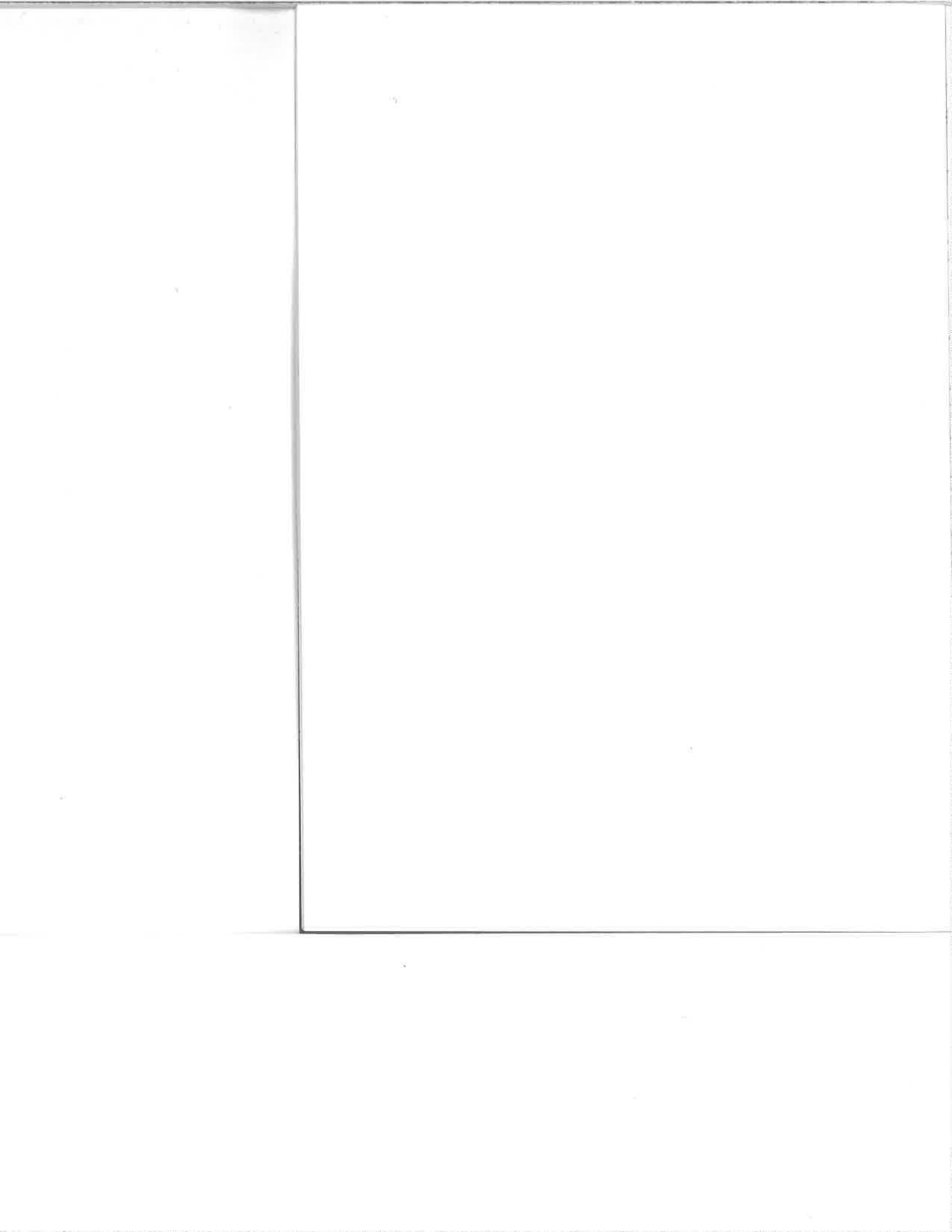
### **Visión de futuro del negocio**

Creo que va a crecer a pesar de la crisis.

### **Visión de futuro de la comunidad**

Son negocios que van a dar crecimiento a la comunidad.

Mayo, 2009





## CENTRO TURÍSTICO ARRIVE

**Actividad:** Gastronomía, bañeario, pesca

**Ubicación:** 3 km al sur de la Fortuna de Bagaces y 3 km al este

**Teléfono:** (506) 2673-0695 / 8981-1673

**Contacto:** Carlos Vega Soto

**Propietario:** Carlos Vega Soto

**Nacionalidad:** Costarricense

**Artífice:** Carlos Vega Soto

**¿Quién dirige la empresa?** Carlos Vega Soto

### Sostenibilidad social

#### *Generación de empleo*

Tres, y uno es familiar, no hay personal bilingüe. Las dos muchachas que trabajan en cocina tienen su curso de manipulación de alimentos que hicieron dentro del proyecto. En estudios uno es bachiller y la otra tiene sexto grado. (Carlos y el familiar tienen hasta primaria). No hay ningún profesional, pero sí es posible que contrate uno, pero por el momento no.

### *Beneficios para la comunidad*

Se ayuda a las escuelas, colegios e Iglesia, así como a asociaciones de desarrollo. Yo creo que es una política de la empresa, pero en realidad es esporádico.

### **Sostenibilidad cultural**

Se apoya en la escuela siempre que la hace. En el negocio se tienen artículos antiguos y la marimba.

### **Sostenibilidad ambiental**

El impacto es positivo. Bueno, cuido mucho los árboles, y las plantas de los jardines son nativas. Se recicla y separa todo, y los desechos orgánicos se usan de abono.

### *Consumo del agua*

Se ahorra y es del acueducto manejado por la comunidad, es una ASADA, es de buena calidad y nunca hay escasez.

### *Energía*

El servicio eléctrico lo brinda el ICE. No hay plan de ahorro y sí aprovecho la luz natural, ya que es un lugar abierto.

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

No.

#### *Promedio*

Aproximadamente como 80 personas a la semana. Va creciendo poco, pero ahí va. Está orientado al mercado local. No hay mes que no reciba a nadie.

*¿Cómo han ido sobreviviendo?*

Siempre me ha dado para pagar, por lo menos.

*Inversión inicial*

Todo salió del bolsillo.

*Apoyo económico externo*

No.

*¿Invita a sus clientes a formar parte de sus políticas de sostenibilidad?*

Se omite la pregunta.

*¿Cómo empezó esta experiencia?*

En el 2005.

*¿Por qué turismo?*

Porque vi que había necesidad, hasta que se me ocurrió.

*Dificultades*

La parte económica muy duro.

*Facilidades*

No ha habido nada fácil.

*Declaratoria turística*

No, lo estoy haciendo.

*Asesorías*

No.

*Satisfacciones*

La mayor es que me gusta y a nivel familiar el compartir con mi familia en el trabajo.

*Decepciones*

Ninguna.

*Permisos*

Patentes, Municipalidad, Ministerio de Salud. No fue difícil ni duró mucho.

*Influencia en la economía personal*

Para bien.

*Bienes y servicios*

La mayoría se compra aquí.

*Recomendación*

Caminar, ir poco a poco.

**Gestión empresarial**

*¿Su entorno le ha servido para potenciar su negocio?*

Sí.

*Convenios*

No.

*Servicios profesionales*

No.

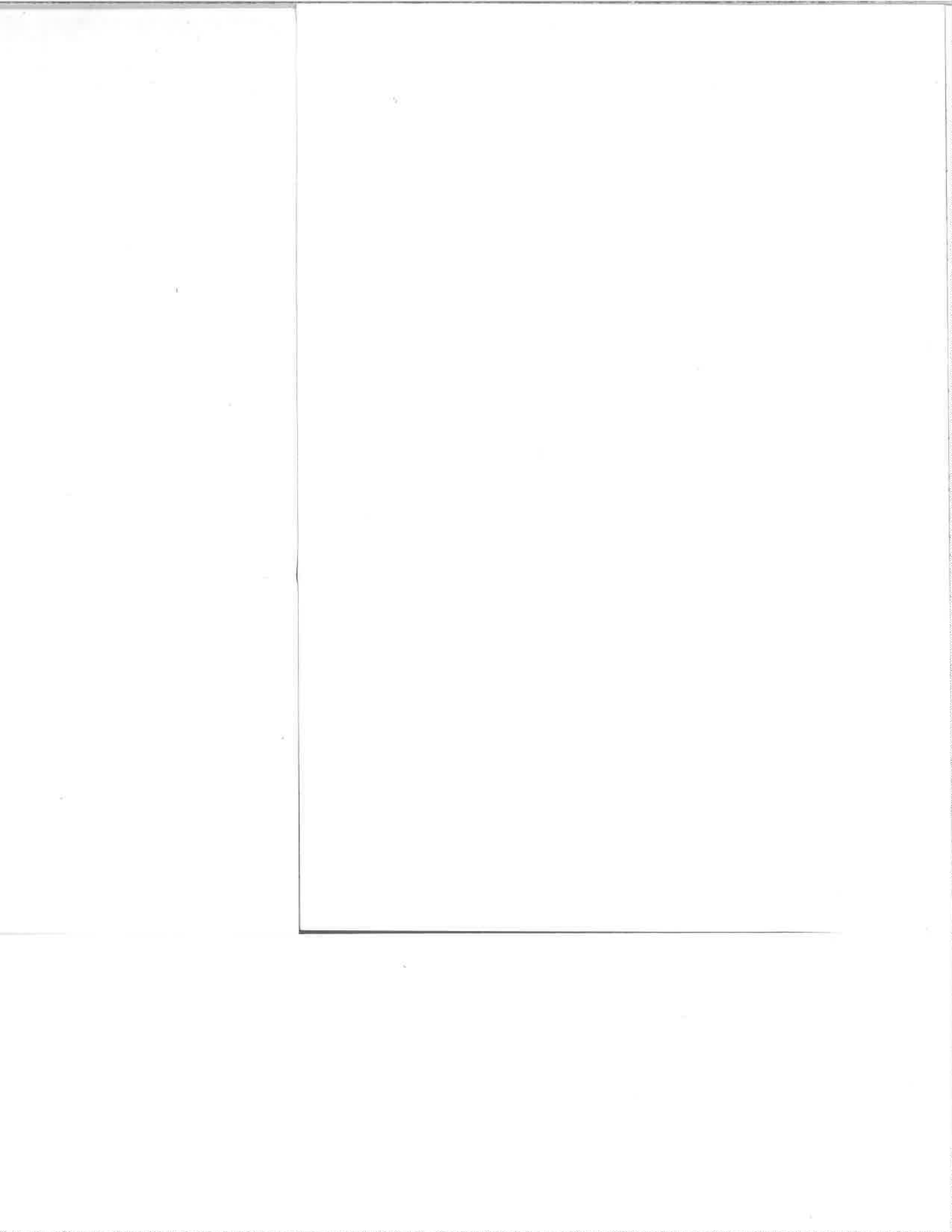
*Estructura organizacional*

Mi esposa y yo somos los jefes.

*Visión de futuro del negocio*

La idea es crecer tal vez de 3 a 10.

Mayo, 2009





## **CENTRO TURÍSTICO GUAYACÁN**

**Actividad:** Hospedaje, alimentos, bebidas y bañearlo.

**Ubicación:** 5 km norte de la Fortuna de Bagaces

**Teléfono:** (506) 2673-0349

**Email:** info@termalelguayacan.com

**Contacto:** Marcos Alvarado y Maruja Villalobos

**Propietarios:** Marcos Alvarado y Maruja Villalobos

**Nacionalidad:** Costarricenses

**Artífice:** Marcos Alvarado y Maruja Villalobos

**¿Quién dirige la empresa?** Marcos Alvarado, Maruja Villalobos y la familia

### **Sostenibilidad social**

#### *Generación de empleo*

Directos provienen de cinco familias, nosotros dos, el muchacho que nos ayuda con el jardín mantiene a su familia con eso, la señora de la limpieza que es cabeza de hogar y después indirectamente los proveedores, todos son de la comunidad, ninguno es bilingüe, mi hija está estudiando inglés. Una señora se ha capacitado en manipulación de alimentos. Estudios, tengo quinto grado, mi esposa es bachiller y las

dos muchachas están estudiando en la universidad. No hay profesional, solo mi hija está estudiando inglés, que es lo que más nos hace falta.

#### *Beneficios para la comunidad*

Sí se colabora: a los adultos mayores, escuelas, colegios asociaciones de desarrollo, Iglesia y programas de beneficencia. Cuando piden apoyo se les da.

#### **Sostenibilidad cultural**

Se apoya a los que vienen de Santa Cruz, aquí no hay o no han llegado a pedir ayuda. Se tienen elementos culturales y unos cuadros que hace una señora.

#### **Sostenibilidad ambiental**

Yo pienso que empatamos, no ensuciamos la quebradita y tratamos de mantener todo limpio. La mayoría de las plantas de jardín son nativas. No aplicamos políticas de protección. No separamos los desechos, solo separamos el plástico, porque un muchacho recoge todas las botellas plásticas; nos gustaría hacerlo pero no tenemos acá, no hay reciclaje en la zona.

#### *Consumo del agua*

Aprovechamos el agua de la finca para regar. La de las piscinas y la de los baños es propia, la de la soda y el lavamanos es agua potable administrada por el pueblo, por medio de una ASADA, ambas son de buena calidad y no hay escasez.

#### *Energía*

La energía eléctrica la sirve el ICE. No se tiene plan de ahorro. Se aprovecha la luz natural al máximo.

## **Sostenibilidad económica**

### *Control de visitas*

No.

### *Promedio*

En comparación con el año pasado ha estado muy malo. La gran mayoría de productos está orientado al mercado local.

### *¿Cómo ha ido sobreviviendo?*

En los meses de temporada baja, septiembre y octubre, con ahorros.

### *Inversión inicial*

Ahorros familiares que ya había.

### *Apoyo económico externo*

No.

### *¿Invita a sus clientes a formar parte de sus políticas de sostenibilidad?*

Se omite la pregunta.

### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

Hace casi cuatro años (2005) se empezó con cinco habitaciones; sin activar lo que es el servicio de alimentación, luego se hicieron las piscinas, después se construyó el otro pabellón, hace un tiempo se construyeron otras piscinas atrás y hace un mes se terminaron esas villas.

### *¿Por qué decidieron turismo?*

Porque teníamos tres recursos potenciales: el agua termal que nace en la finca, las hornillas y lo que es la actividad volcánica.

### *Dificultades*

El desconocimiento del medio, porque no sabíamos de esto y lo costosa que es la publicidad.

### *Facilidades*

No tener deudas; como somos familia todos nos preocupamos por que vaya saliendo adelante.

### *Declaratoria turística*

Sí la tenemos, nos costó mucho.

### *Satisfacciones*

Saber que el negocio va saliendo por sí solo, porque hace cuatro años no había ni para comer y ahora esto nos ha dado mucho. También las mejoras que se le han hecho.

### *Permisos*

No fue difícil conseguir los permisos, fue muy rápido, porque lo del agua mi papá lo había sacado desde antes (denuncio), luego fui a la Municipalidad y al Ministerio de Salud, luego al INS para una póliza que se paga.

### *Influencia en la economía personal*

Yo no tengo salario, gasto lo necesario en mí o en la familia, no lo considero mío, tengo mi cuenta por aparte, pero la plata es de todos y creo que es para invertirlo, y el estilo de vida ahora es más holgado.

### *Bienes y servicios*

Algunas cosas se obtienen en el pueblo, pero más que todo de fuera (Liberia) vienen distribuidores, lo que es ropa de cama la traemos de Heredia.

### *Recomendación*

Que si tiene dinero lo haga, pero se debe ser conservador, porque el comercio es muy difícil.

### **Gestión empresarial**

*¿Su entorno le ha servido para potenciar su negocio?*

Un tanto.

### *Convenios*

No hay convenios con nadie.

### *Estructura organizacional*

Él se encarga de las piscinas y cabinas, y su esposa de la recepción. La cocina y limpieza es de la hermana.

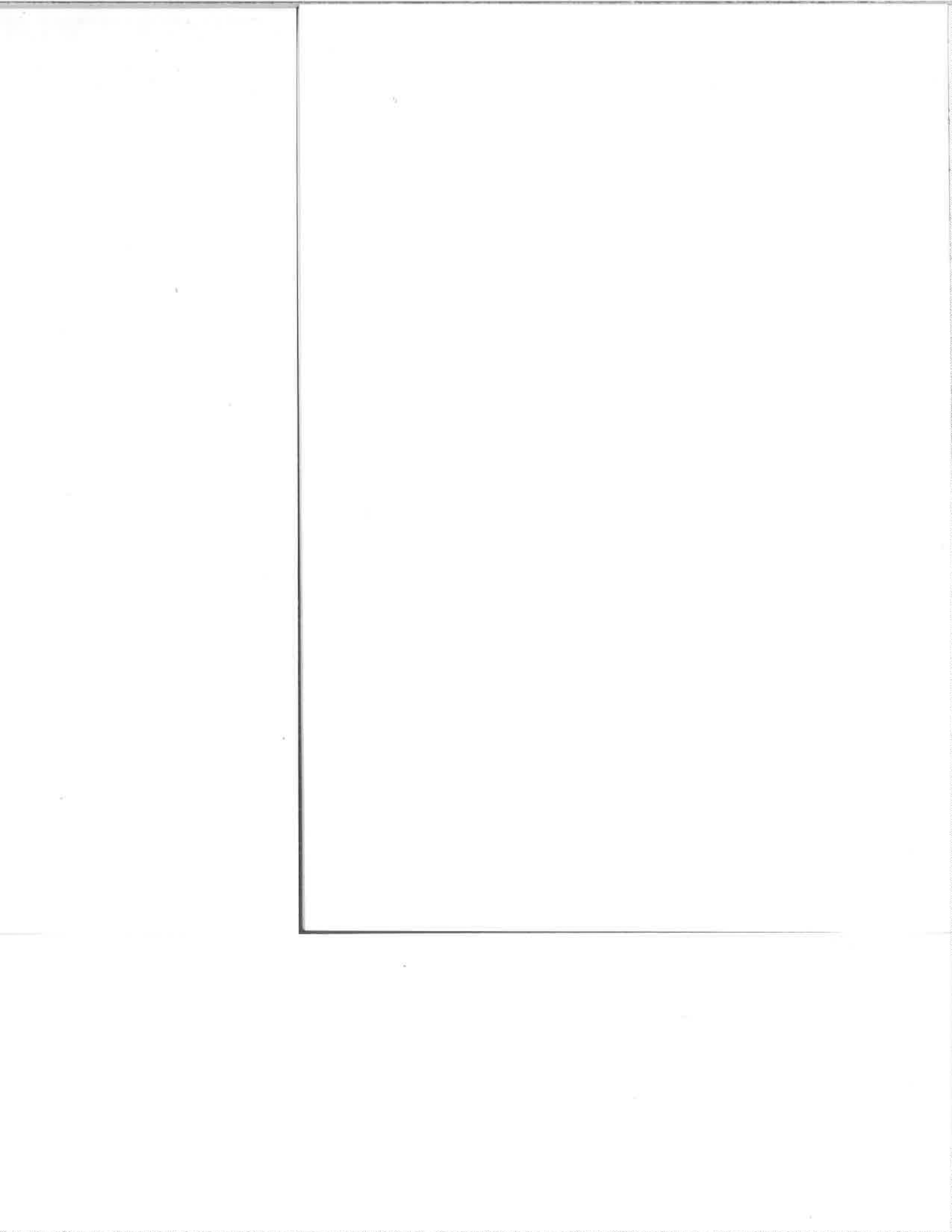
### *Visión de futuro del negocio*

Ojala con un restaurante, con una sala de cómputo, con una piscina techada para el adulto mayor donde pueda entrar con ropa. Salón para eventos y ranchos.

### *Visión de futuro del pueblo*

El pueblo es pequeño, es una zona rural, el turismo no le va a beneficiar al pueblo, tal vez a algunos pocos, pero el pueblo no va a surgir porque pase turismo.

Mayo, 2009





## **CENTRO TURÍSTICO THERMOMANÍA**

**Actividad:** Hospedaje, gastronomía y piscinas

**Ubicación:** 4 km norte de la Fortuna de Bagaces

**Teléfono:** (506) 2673-0233

**Email:** [contacto@thermomania.net](mailto:contacto@thermomania.net)

**Contacto:** Didier Arrieta

**Propietario:** Didier Arrieta

**Nacionalidad:** Costarricense

**Artífice:** Didier Arrieta

**¿Quién mantiene la empresa?** Didier Arrieta

### **Sostenibilidad social**

#### *Generación de empleo*

Trabajan 15 personas, todas de la comunidad y hay dos bilingües. Solo uno se ha capacitado, dentro del establecimiento. Todos con colegio completo y uno casi profesional. No he contratado profesionales pero sí lo he pensado.

### *Beneficios para la comunidad*

Comerciales porque se ha dado a conocer Guayabo, de hecho antes no se conocía ni Bagaces.

### **Sostenibilidad cultural**

Se apoyan escuelas, colegios y todo el que llegue a pedir ayuda, estamos financiando un equipo de fútbol. Sí tenemos elementos culturales, también figuras indígenas.

### **Sostenibilidad ambiental**

El impacto es positivo. Limpieza: se recoge la basura y se selecciona pero no hay reciclaje. Un 90% de las plantas son nativas. Como política se siembran árboles.

### *Consumo del agua*

Sí, se controla. Es parte de la comunidad administrada por una ASADA y parte propia y ambas son de buena calidad, nunca hay escasez.

### *Energía*

La electricidad la abastece el ICE. Sí tenemos plan de ahorro. Aprovechamos mucho la luz natural, con ventanas.

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

Sí.

#### *Promedio*

Como 3000 personas por mes. Sí va creciendo. Manejamos mercado local y de afuera, pero es igual para los dos. Nunca hay temporadas malas.

*¿Como está sobreviviendo?*

Se omite la pregunta.

*Inversión Inicial*

De bolsillo propio.

*Apoyo económico externo*

No nada.

*¿Invita a sus clientes a formar parte de sus políticas de sostenibilidad?*

Se omite la pregunta.

*¿Cómo empezó esta experiencia?*

Hace 8 años (2001), inició por accidente, compré una finca y tenía aguas termales.

*¿Por qué decidió turismo?*

Porque siempre me ha gustado.

*Dificultades*

Sí muchas, la competencia y la envidia.

*Facilidades*

Soy muy conocido y las mismas amistades me ayudaron.

*Declaratoria turística*

Sí.

*Asesorías*

Sí, del ICT, de cámaras de turismo.

*Satisfacciones*

Verlo crecer y a nivel familiar también porque han crecido conmigo.

*Decepciones*

La muerte de una niña en la piscina.

*Permisos*

Permiso de salud, del MINAE, SETENA. Sí, ha sido difícil, todavía estoy en eso.

*Influencia en la economía personal*

Para bien, me ha empujado y a la familia.

*Bienes y servicios*

Casi todo se consigue acá.

*Recomendación*

Que se echen al agua para cualquier negocio.

**Gestión empresarial**

*Su entorno le ha servido para potenciar su negocio*

Sí.

*Convenios*

No.

*Estructura organizacional*

Hay toda una directiva a cargo, luego jardineros, recepcionista y saloneros.

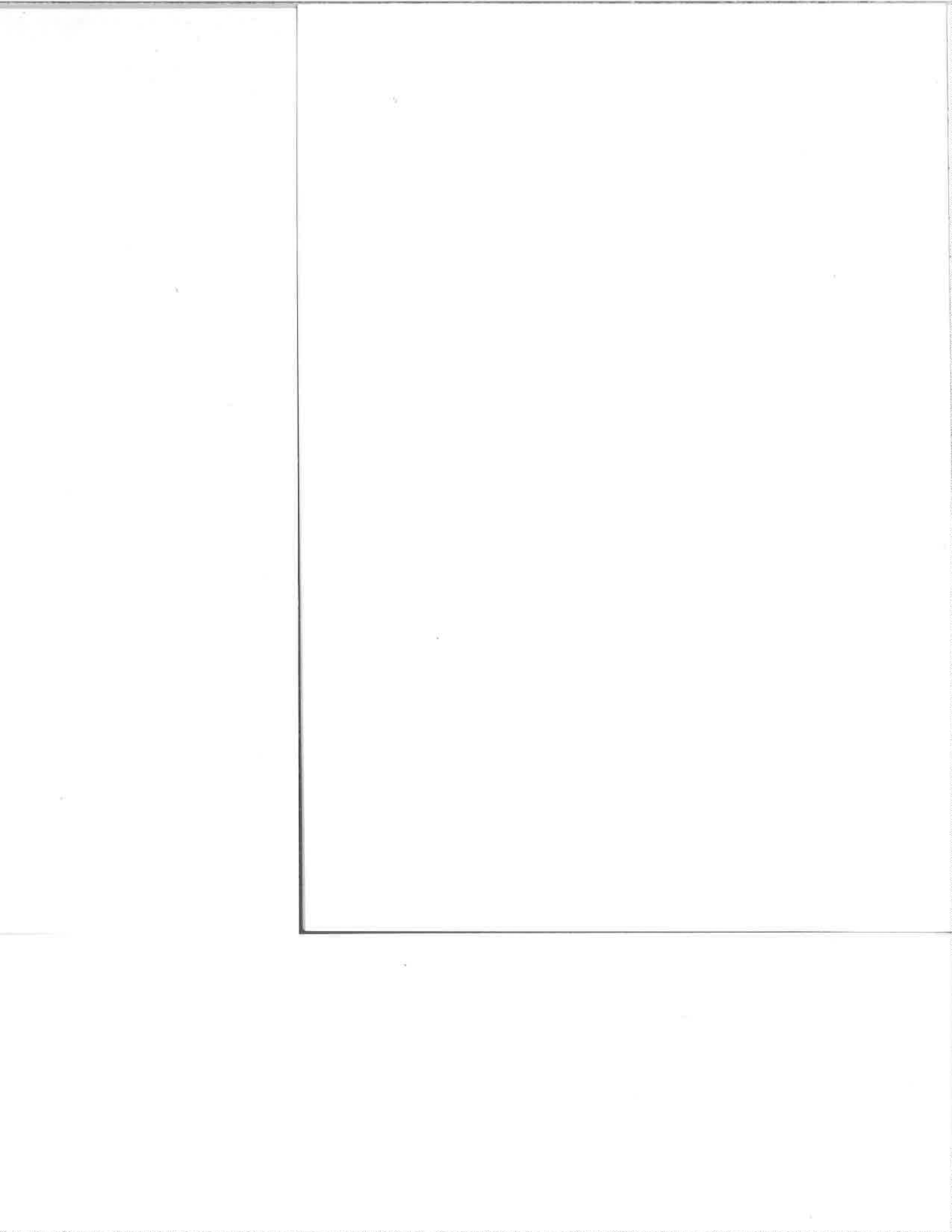
*Visión de futuro del negocio*

“Poderosísimo”.

*Visión de futuro de la comunidad*

“Poderosísimo”.

Mayo, 2009





## CENTRO TURÍSTICO EL YOKO

**Actividad:** Hospedaje, alimentos, bebidas y balneario

**Ubicación:** De la planta geotérmica de Miravalles, 1,5 Km al norte Fortuna, Bagaces

**Teléfono:** (506) 2673-0410 **Fax:** (506) 2673-0770

**Email:** info@yokotermale.com

**Contacto:** Luanci Arias Sánchez

**Propietarios:** Luanci Arias Sánchez y familia

**Nacionalidad:** Costarricenses

**Artífice:** Papá de Luanci Arias

**¿Quién dirige la empresa?** Luanci Arias Sánchez

### Sostenibilidad social

#### *Generación de empleo*

Contamos con 12 empleados, dos familias de la zona; hay tres personas bilingües, secundaria completa, no tenemos profesionales en turismo.

### *Beneficios para la comunidad*

Dar a conocer Bagaces y crear tránsito de gente. Referimos a los clientes a otros negocios cuando no tenemos espacio o no damos el servicio. Se apoya a la Cruz Roja, al colegio o se brindan ayudas económicas a otros.

### **Sostenibilidad cultural**

No, a excepción de las fiestas cívicas. De elementos culturales tenemos un poco, siempre se da, casi en todos los negocios, es como parte de la identidad.

### **Sostenibilidad ambiental**

Se toman medidas con la basura, aguas negras, como se requiere, Hemos tratado de ir haciendo reforestaciones, mantenemos un bosque, que se cuida y se trata de trabajar responsablemente.

### *Consumo de agua*

Aguas termales para las piscinas en constante circulación, y agua potable para consumo, nunca hay escasez, existe conciencia en el manejo.

### *Energía*

El servicio de electricidad lo brinda el ICE, hay plan de ahorro, se apagan los bombillos y los equipos que no sean necesarios. Aprovechamos mucho la luz natural, hay muchas áreas abiertas.

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

Sí. El promedio de 30 personas diarias en temporada alta. Hay días que pueden visitar cinco personas en temporada baja, como hay días

llegan 300 a 400 personas en alta, entre hospedaje y balneario. Estamos frente a una crisis económica, que ha cambiado el comportamiento de los visitantes. El negocio como tal es para nacionales.

*¿Cómo sobrevive en temporadas muy bajas?*

Se deja una reserva de los meses buenos.

*Inversión inicial*

Fondos propios.

*¿Cómo empezó esta experiencia?*

La idea la tuvo mi papá, desde que contábamos con la propiedad que tenía nacientes de agua termal, ahí se había tenido la idea de desarrollar algo pequeño, en la zona no existía ningún tipo de actividad turística, hace 20 años. A raíz de que el ICE entró en la zona, compramos esta propiedad, luego se tomó la decisión de cambiar de actividad por turismo, se adquirió otra propiedad y poco a poco se desarrolló la idea, hace más o menos 15 años.

*¿Por qué turismo?*

No sé, nos llamaba la atención, contábamos con el agua termal y pensábamos que era una oportunidad, dado que en La Fortuna de San Carlos se explotaban las aguas termales. Fue un inicio suave, el restaurante actual era la antigua casa del ex propietario, y con el paso de los días se ha ido ampliando, se construyeron las piscinas, empezamos con una hasta llegar a cinco. Con el hospedaje, no teníamos habitaciones y fue la misma gente que ha ido exigiendo y pidiendo; vimos que había ese mercado y empezamos a construir habitaciones.

### *Dificultades*

No contar con la asesoría, estar en una zona muy poco conocida, y al inicio fue difícil encontrar personal capacitado por lo que se tuvo que traerlo de afuera, hoy ese problema no existe.

### *Facilidades*

Producto del trabajo, el negocio está libre, sin préstamos, y lo hecho se realizó con la reinversión de las utilidades.

### *Declaratoria turística*

Sí.

### *Asesoría*

No, todo lo hemos emprendido, observando y poniéndolo en práctica.

### *Satisfacciones*

Dar un servicio y cuando se siente que la gente sale contenta y te felicita, eso le dice que uno va por buen camino. A nivel familiar, el negocio ha unido a la familia, ha sabido llevarlo e involucrarse, se sabe lo que se quiere.

### *Permisos*

Patentes, Sanitario, SETENA, MINAET. Es tedioso, son muchas las instituciones y burocracia. Se obtuvo la declaratoria turística y por eso se lograron sacar las patentes.

### *Influencia en la economía personal*

Hay beneficios, más que económicos, sociales.

### *Recomendación*

Los que inicien, que lo hagan despacio, con un objetivo de hacia dónde quieren llegar, no hacer inversiones innecesarias, ver el potencial que tienen y explotarlo con cuidado, hay que ir despacio y siempre tener control de lo que se está haciendo. Trabajar con cariño y tener claro que es un servicio lo que uno está dando y que se debe tratar de que el cliente salga satisfecho. Es una actividad que tiene sus pros y contras, pero me parece que con potencial

### *Su entorno le ha servido para potenciar su negocio*

Sí, la zona es una muy bonita, creo que no hay gente que venga y no le guste. El volcán Miravalles no tiene actividad volcánica, da cierta tranquilidad.

### *Servicios profesionales*

Hay contactos con profesionales, con mi sobrina para la publicidad.

### *Estructura organizacional*

Un gerente. Las decisiones grandes se realizan en consenso, en conjunto con los otros dos socios (papá y mi hermano).

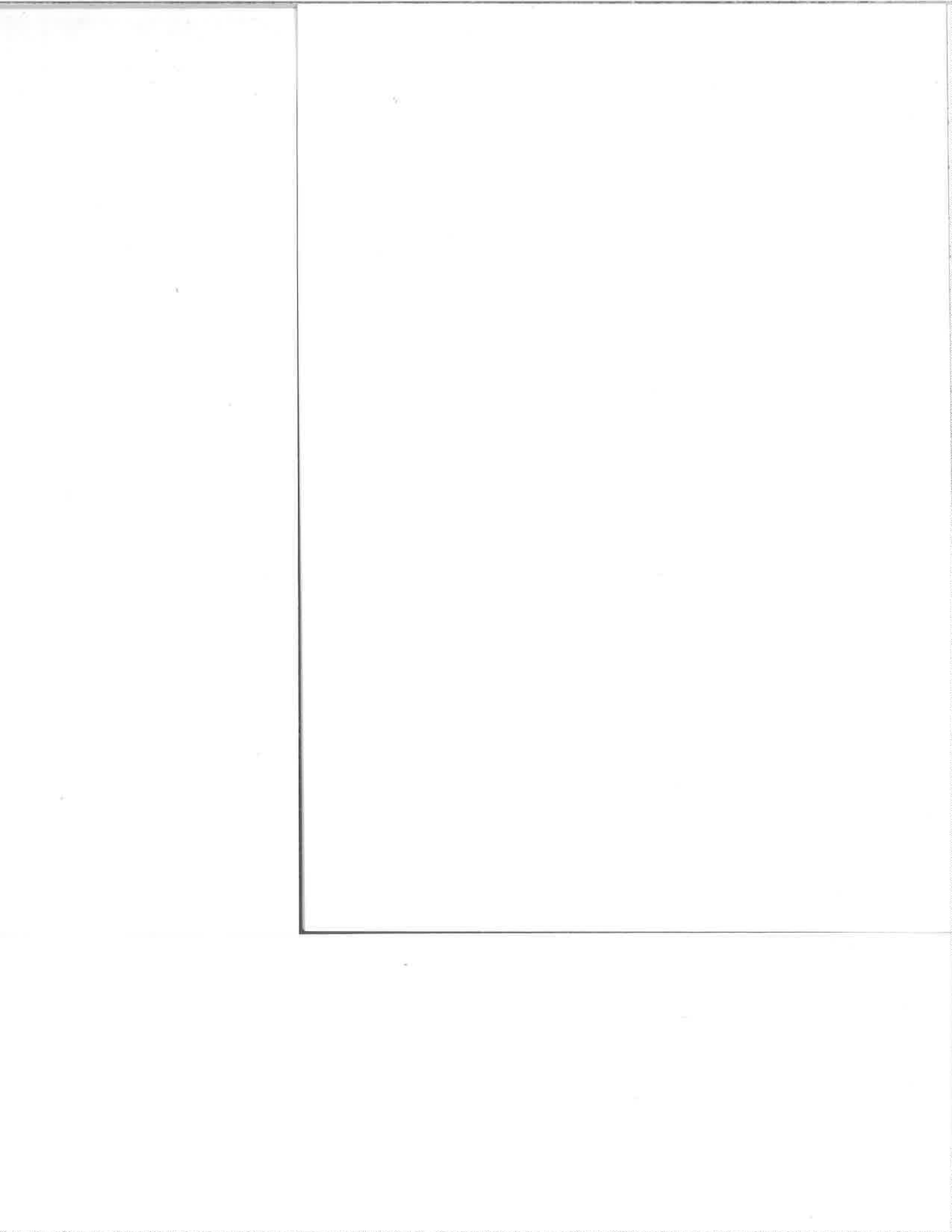
### *Visión de futuro del negocio*

Más servicios, un spa, más habitaciones, construir más cosas complementarias con las aguas termales, como salas de masajes. Tener un lugar el doble de grande.

### *Visión de futuro de la comunidad*

La veo poco a poco consolidándose en turismo, somos los pioneros, un parámetro que la gente quiere a ver y a seguir. Un tránsito más grande de turistas.

Mayo, 2009





## GALERÍA DE ARTE Y RESTAURANTE

**Actividad:** Alimento y bebidas, souvenir y galería de arte

**Ubicación:** 150 m sur del cruce de la Unión, Guayabo, Bagaces

**Teléfono:** (506) 2673-0662      **Fax:** (506) 2673-1214

**Email:** [escultor@tonyjimenez.com](mailto:escultor@tonyjimenez.com)

**Contacto:** Ronny Jiménez Villalobos

**Propietarios:** Tony Jiménez y Ronny Jiménez

**Nacionalidad:** Costarricense

**Artífice:** Tony Jiménez

**¿Quién dirige la empresa?** Tony Jiménez y Ronny Jiménez

### Sostenibilidad social

#### *Generación de empleo*

De este negocio se benefician cuatro personas, dos son de la familia, todos de la zona. Solo uno bilingüe. Contamos con primaria y un bachiller, hemos aprendido a trabajar.

### *Beneficios para la comunidad*

En realidad no. Incluso la comunidad no tiene la cultura, en los ocho años que tiene la galería de estar, hay muchos que ni saben que estamos aquí o nunca han entrado.

### **Sostenibilidad cultural**

El año pasado se vendió una obra de arte y se donó lo recaudado a la Cruz Roja. Por la naturaleza del negocio se potencia la cultura, el arte que se desarrolla no tiene relación con identidad de Guanacaste, es más como la figura de la mujer.

### **Sostenibilidad ambiental**

No se produce ningún impacto. Toda la madera que se trabaja es desecho, son troncos viejos, quemados, desbaratados, no se cortan árboles para hacer las esculturas. La mayoría de las herramientas son manuales, nada que contamine. Los desechos se en. Todo lo del restaurante va en una misma bolsa, no hay reciclaje.

### *Consumo del agua*

El agua es del acueducto rural, es de calidad, se cuenta con medidor.

### *Energía*

Es del ICE. No tenemos plan de ahorro, pero solo se trabaja en las horas con luz natural.

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

No.

### *Promedio*

Se tiene un promedio en temporada alta de unas 300 personas por mes, pero ahorita en la baja casi nada. Desde que se inició ha crecido, primero estaba solo el lote, luego se hizo el taller, después la galería, luego un café que ahora es el restaurante; entonces ha ido creciendo, la ventaja es que no todo lo que se hace acá se vende aquí, sino que se envía a otras galerías también, por lo que no hay estancamiento. Los precios que se trabajan son para todos.

### *¿Cómo sobreviven cuando no hay turistas?*

La producción sigue, el negocio ha estado dando, se vende vía web, que es una salvada. En la época mala se aprovecha para dar mantenimiento.

### *Inversión inicial*

Fue un préstamo con un tío y luego un préstamo con el Banco.

### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

Hace 11 años. Siempre a mi hermano le gustó el arte, como a sus 19 años trabajó en un taller en Monteverde, donde aprendió muchas técnicas, acabados y tipos de madera. Tiempo después llegó un tío de EE.UU. que traía algo de billetillo, él puso el dinero para comprar algunas herramientas y se empezó a trabajar. Los primeros tres años fue de andar de tienda en tienda, de souvenir en souvenir en todo Guanacaste, Alajuela, San José. Fue durísimo, hasta que se presentó la oportunidad de participar en un Bienal Nacional donde se dio a conocer y ganó un dinero; también conoció a un muchacho francés comprador de arte, uno de los mejores clientes que viene a Costa Rica a llevar sus esculturas a Francia. Por medio de este muchacho llegó a Café Britt que es el cliente más fuerte de nosotros. Fue en ese momento cuando se empezó a ver la luz. Luego de eso mi tío se separó, y mi hermano se quedó siempre haciendo arte y construyó acá.

### *¿Por qué turismo?*

Para mí la pregunta debe ser ¿por qué aquí?, si no había nada, fue porque siempre creímos y esperamos que la zona fuera a subir y subir en turismo, es lo que está pasando.

### *Dificultades*

Darse a conocer. Es un ambiente de "argollas", en nuestro caso nunca lo hemos tenido, nos dieron la oportunidad y la ventaja fue la calidad y el estilo de trabajo del artista.

### *Facilidades*

Préstamos con el Banco Nacional y publicidad que el mismo Banco ha auspiciado.

### *Asesorías*

El Banco nos ha dado cursos para microempresas.

### *Satisfacciones*

Salir adelante, sacar a la familia adelante.

### *Permisos*

Todo lo del Ministerio de Salud, patentes municipales. No fue difícil, porque la Municipalidad nos ha apoyado.

### *Influencia en la economía personal*

Lo que es la galería y souvenir sí ha ayudado, lo que es el restaurante, pensamos que la idea era buena pero lo alquilamos, la gente se queja de que los precios son altos; fue un error, porque se dejó de lado al turista local, que nos ayuda en temporada baja; se quiere siempre alquilar con otra idea, que sea más variado y con mejores precios.

### *Recomendación*

Tener claro y definido qué se quiere hacer, si se tiene mercado. Buscar algo que sea necesario, tener fe y perseverancia, y definir bien la ruta por la que se quiere llevar el proyecto.

### **Gestión empresarial**

#### *Su entorno le ha servido para potenciar su negocio*

Es un buen punto.

#### *Convenios*

Sí, estamos en el grupo Tres Volcanes, que nos da beneficios en los costos de publicidad.

#### *Servicios profesionales*

No.

#### *Estructura organizacional*

Tony como jefe, él como segundo al mando y después los demás empleados.

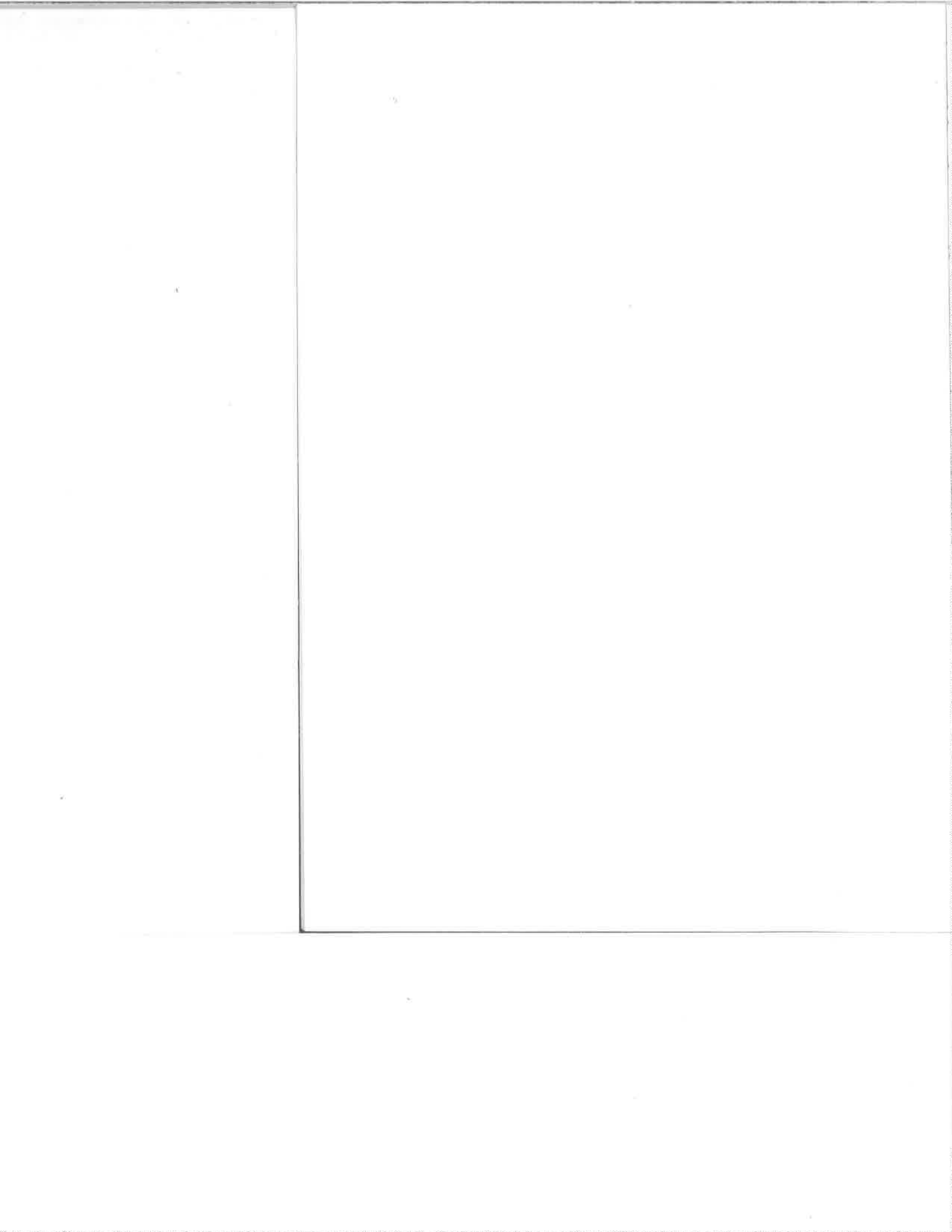
#### *Visión de futuro del negocio*

Tenemos en estudio abrir otra galería en Liberia o en las playas.

#### *Visión de futuro de la comunidad*

Va a mejorar, pero pienso que falta planificación para eso.

Mayo, 2009





## RESTAURANTE COLINAS DEL MIRAVALLS

**Actividad:** Alimentos, bebidas y eventos

**Ubicación:** 1 km hacia el este de la gasolinera de Guayabo, Bagaces, Guanacaste

**Teléfono:** (506) 2673-0244

**Contacto:** Bélgica Arias

**Propietarios:** Bélgica Arias y familia

**Nacionalidad:** Costarricenses

**Artífice:** Bélgica Arias y familia

**¿Quién dirige la empresa?** Bélgica Arias y familia

### Sostenibilidad social

#### *Generación de empleo*

Siete personas, tres de la familia, todos de la comunidad. Se han capacitado en manipulación de alimentos con el INA. No hay bilingües, la escolaridad: universitarios la familia y los empleados hasta escuela. No hay profesionales en turismo.

### *Beneficios para la comunidad*

Siempre nos hacemos presentes cuando hay alguna actividad social, nos solicitan ayuda y siempre la damos. Como política del negocio a fin de año, se escoge una familia de la comunidad de bajos recursos y le damos un diario. También con los empleados, siempre a final de año les damos un incentivo o les ayudamos con los útiles escolares de los niños.

### **Sostenibilidad cultural**

Al inicio tuvimos de realizamos los “domingos de Guanacaste”, con marimbas y todo, pero lo fuimos dejando de lado. No tenemos elementos culturales.

### **Sostenibilidad ambiental**

Tenemos nuestra propia huerta orgánica, clasificamos la basura, los desechos orgánicos los usamos como abono y sembramos 200 árboles. No todas las plantas son nativas pero están controladas para que no se mezclen con el entorno silvestre.

### *Consumo del agua*

Se usa el agua de canales de riego de Guayabo, hay un pozo pero no se usa, el agua es potable, del AyA y nunca hay escasez.

### *Energía*

La brinda el ICE, hay plan de ahorro, cuando se oscurece solo encendemos las luces de la entrada y en el restaurante ponemos velitas, si está oscuro encendemos las luces. Los equipos de enfriamiento tienen su propio sistema de ahorro. Se aprovecha la luz natural porque es un lugar abierto, pero no hay paneles solares ni nada así.

## **Sostenibilidad económica**

### *Control de visitas*

No se lleva un control escrito. El promedio, al almuerzo se esperan doce personas, en las cenas alrededor de cinco, por día entre semana. Los fines de semana se reciben como unas 60 personas por día. Esperábamos que tendiera a la baja pero está subiendo bastante. Siempre nos ha dado para salir con los gastos y un poquito más.

### *¿Cómo sobreviven en temporadas muy bajas?*

El invierno sí es terrible, se llega a un punto que se baja mucho y hay que reducir personal y sacar un poco de la bolsa.

### *Inversión inicial*

Fue mixto, fondo propios y un préstamo del BNCR para construir.

### *Invita a sus clientes a formar parte de sus políticas de sostenibilidad*

Es verbal, se le dice a la gente que seleccione la basura y se le llama la atención sobre el cuidado de los animales.

### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

Desde el 2004, papá tenía esto en la mente y logró concretarlo en el 2007, cuando quitó la lechería e inició con las áreas verdes, luego derrumbó la casa de mis abuelos y construyó el restaurante; donde está el salón de eventos estaba el corral de la lechería.

### *¿Por qué decidieron este tipo de negocio?*

Íbamos a montar una “fritanga”, pero Dios nos puso un chef con la disposición de ayudar, pero montamos un menú variado con platos nacionales e internacionales, y nos entrenó a la muchacha. La idea salió de papá, quien siempre visualizó esta finca transformada en algo turístico, la gente que nos visitaba siempre decía “qué lugar más lindo”.

### *Dificultades*

Además de las económicas, el clima cuando hay temporales, y el tiempo que no alcanza para hacer todo lo que se quiere. También, la idea inicial era algo pequeño, se había acondicionado en pequeño, como se amplió el menú, la cocina, no se da abasto. El trabajo es muy bonito pero esclavizante, tengo como cuatro años de que no salgo de aquí.

### *Facilidades*

Se queda uno en blanco con esa pregunta, porque hasta para contratar personal es difícil. Una facilidad fue tener la propiedad (terreno) desde antes y los caminos de acceso.

### *Asesorías*

Del BNCR en una capacitación que habían hecho en la UCR.

### *Satisfacciones*

Cuando un cliente se va satisfecho y luego regresa y trae más gente. Cuando nos damos cuenta de que todo en el día salió bien, nadie se quejó. Que el esfuerzo da frutos. Damos un trato muy familiar, los vemos como familia a tal punto de que los atendemos con mucha naturalidad y a veces hasta sin protocolo; eso le gusta mucho a la gente.

### *Decepciones*

Solo cuando no sale algo bien.

### *Permisos*

Nos piden de todo. En la municipalidad, estudios de suelos, MINAET, SETENA, Ministerio de Salud. Se lleva su tiempo, lo normal.

### *Recomendación*

Que no tengan miedo, es un trabajo que al principio es más el esfuerzo y la entrega, pero a futuro es cuando se ven las semillas que uno sembró. Paciencia y tranquilidad.

### **Gestión empresarial**

*¿Su entorno le ha servido para potenciar su negocio?*

Sí es un buen punto.

### *Convenios*

Con Dos Pinos tenemos un contrato, cuando hacen un evento en la zona, lo hacen acá.

### *Servicios profesionales*

Lo hemos visto un poco complicado, nos gustaría contratar un ejecutivo de ventas que vaya a promover el salón de eventos.

### *Estructura organizacional*

Papá el patrono, yo la administradora, mamá de la parte financiera.

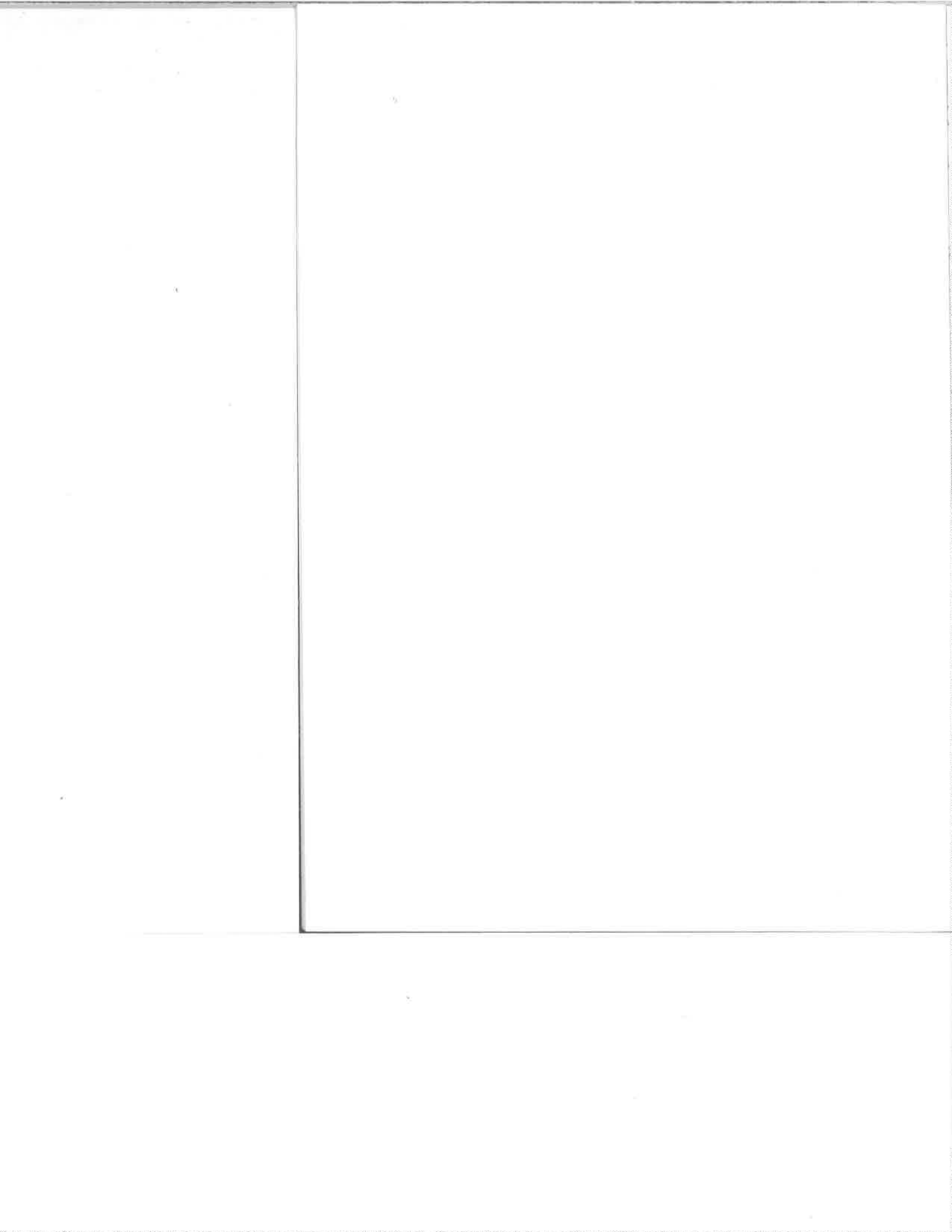
### *Visión de futuro del negocio*

Ser algo más grande, ofrecer alojamiento, pero siempre en armonía con el ambiente y seguir con un servicio personalizado.

### *Visión de futuro de la comunidad*

Va a ser más que San Carlos, habrá de todo y para todos.

Mayo, 2009





## RESTAURANTE SAN CARLEÑOS

**Actividad:** Alimentos y bebidas

**Ubicación:** 150 m al sur de la Iglesia católica de Guayabo

**Teléfono:** (506) 2673-0363

**Email:** andres027@hotmail.com

**Contacto:** Elvis Ramírez Cruz

**Propietarios:** Elvis Ramírez Cruz y Sofía Herrera Cruz

**Nacionalidad:** Costarricense

**Artífice:** Elvis Ramírez Cruz y la mamá

**¿Quién dirige la empresa?** Elvis Ramírez Cruz

### Sostenibilidad social

#### *Generación de empleo*

Ocho empleados y dos de la familia, todos de la comunidad, ninguno bilingüe, pero se la juegan. Los cocineros han recibido capacitación, pero no acá, ya han venido con experiencia de otros lugares, cursos que han hecho con el INA y cursos por fuera con otras instituciones. Casi todos hasta noveno. No tenemos profesionales en turismo pero sí lo hemos pensado, un muchacho se va a ir y pensamos traer uno que por lo menos sepa más inglés.

### *Beneficios para la comunidad*

Se trata de dar lo que está al alcance a escuelas, colegios y hogares.

### **Sostenibilidad cultural**

Le ayudamos a un grupo de fútbol y en la escuela les ayudamos a unas chiquillas que fueron a participar a juegos nacionales, más que todo en deporte, también siempre hemos estado anuentes a ayudar a la Iglesia. Ahora no hay elementos culturales.

### **Sostenibilidad ambiental**

Todo tipo de negocio tiene un impacto negativo, consideramos que el de nosotros es mínimo; por ejemplo, cuando se lavan los platos no se usa mucho detergente ni mucho cloro. No tenemos jardines, pero sí un terreno donde sembramos árboles. Los desechos que separamos los guardamos, porque todas las semanas viene una persona a recogerlos. Los desechos de comidas se regalan para que críen cerdos o para abono orgánico. Lo que son ciertas comidas que no sirven para tales efectos, las guardamos en recipientes y el camión se las lleva de día por medio.

### *Consumo del agua*

Desde hace dos meses se controla bastante, estamos haciendo un plan de ahorro porque el gasto es bastante. La calidad anda en un término medio. Es del AyA. Nunca hay escasez.

### *Energía*

Es del ICE. Sí tenemos plan de ahorro pero estamos asustados porque cada vez es mucho, el plan de ahorro debería hacerse aquí con respecto a los equipos de enfriamiento, pero simplemente deben estar en buen estado, eso de conectar y desconectar no es bueno. Principalmente se aprovecha la luz natural.

## **Sostenibilidad económica**

### *Control de visitas*

No. El promedio en este tiempo es bajo, de 375 a 400 personas semanales. El negocio siempre ha tenido un buen nivel, ahora con esta recesión sí se ha bajado un poco, pero aún así nos hemos mantenido en un tope muy bueno, el servicio es para mercado local.

### *¿Cómo sobrevive en temporadas bajas?*

Entre mediados de setiembre e inicios de diciembre es la época baja, pero siempre sobrevivimos con el pequeño flujo que hay y un ahorro que se tiene.

### *Inversión inicial*

Todo con fondos propios.

### *Apoyo económico externo*

De dos señores que nos han prestado.

### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

Se inició a principios del 2002. Teníamos otro negocio y quisimos meterle la mano a un tío con este, entonces se empezó como a medias y luego nos quedó a nosotros.

### *Dificultades*

El hecho de que llegamos con las manos vacías sin equipo ni nada; llegar a un lugar desconocido, ganarse el aprecio de la gente para surgir, los créditos en la carnicería, por ejemplo. Fue difícil a nivel de todo tipo de obstáculos, al inicio la gente tenía cierto recelo.

### *Facilidades*

El acogimiento de la gente.

### *Declaratoria turística*

No.

### *Asesorías*

De gente que trabaja en el ICT, que son amigos que nos han ayudado.

### *Satisfacciones*

Primero establecernos en un pueblo que no es el nuestro. Y como le dije, haber empezado de cero, todo lo que tenemos acá ha salido de aquí.

### *Decepciones*

Lo difícil de conseguir personal y problemas en la cocina, porque se va un cocinero, llega otro y no es la misma cuchara, estos cambios han generado ciertos altibajos no en épocas largas pero sí han afectado. Con respecto al local también, porque antes estaba muy descuidado.

### *Permisos*

El hecho de que las cocineras tengan cursos de manipulación, el permiso sanitario, las patentes municipales, se nos ha facilitado bastante.

### *Bienes y servicios*

Casi todo se consigue en el cantón, pero lo que es la materia prima de nuestra especialidad, que son mariscos, se compra afuera, en Puntarenas.

### *Recomendación*

Se tiene que estar seguro de lo que va a ofrecer y de si en la comunidad es algo que se necesita. Luego que inicie con poco, porque así va conociendo y aprendiendo.

### **Gestión empresarial**

#### *Su entorno le ha servido para potenciar su negocio*

El punto es muy bueno, nos ha ayudado bastante, obviamente que es muy bueno, pero nuestro éxito se debe a nuestra atención y al tacto.

#### *Estructura organizacional*

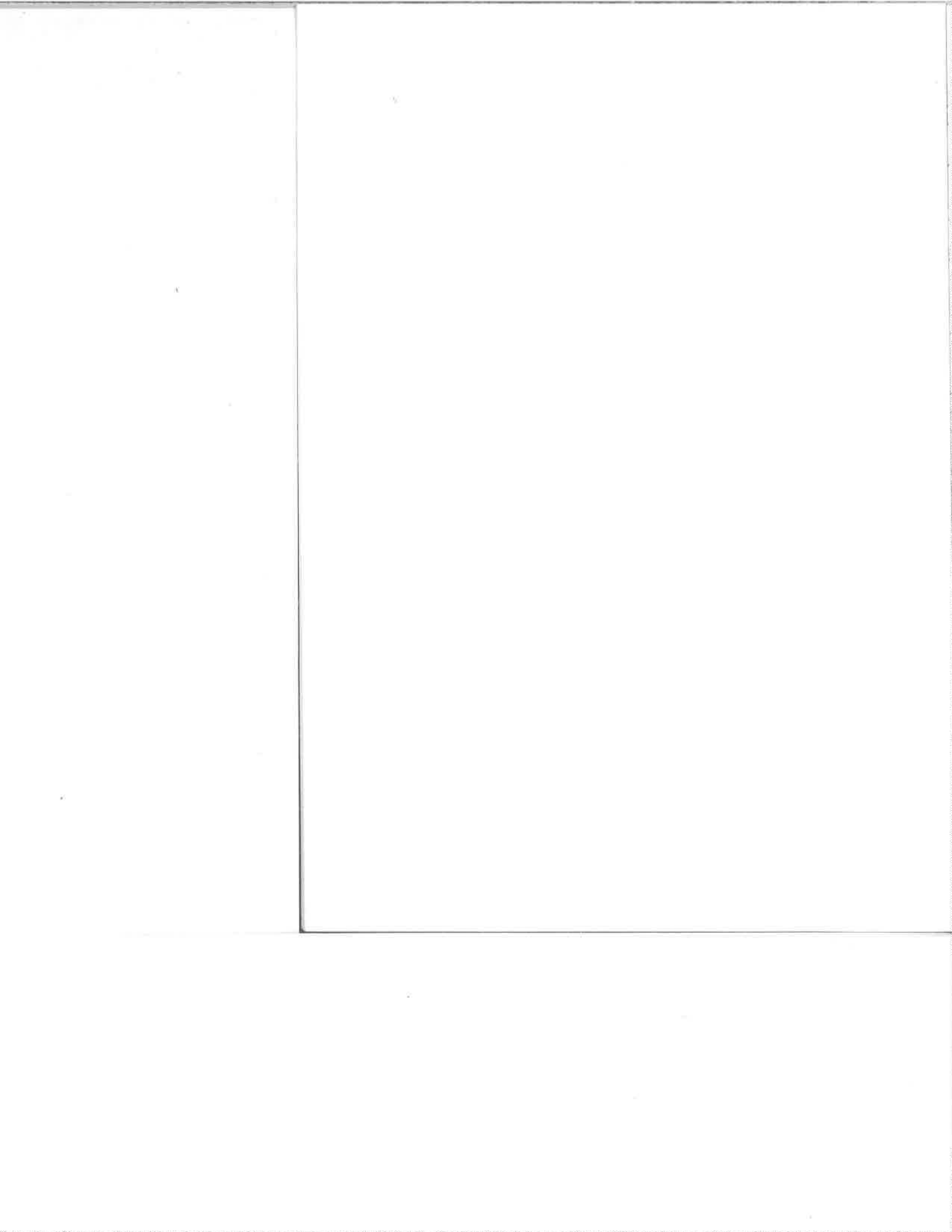
Mi mamá es la jefa, yo soy el segundo. En cuanto a decisiones siempre tenemos un consenso. Todos los empleados están por igual.

#### *Visión de futuro del negocio*

Mejorarlo en infraestructura, calidad y servicio.

#### *Visión de futuro de la comunidad*

La comunidad se va desarrollando, va lento pero tiene mucho potencial y va a ser un pueblo con un desarrollo bastante grande.





## TOUR LAS HORNILLAS

**Actividad:** Tour (hornillas volcánicas)

**Ubicación:** De la Planta Geotérmica Miravalles 400 sur y 3 km al este

**Teléfono:** (506) 2673-1820

**Email:** info@lashornillas.com

**Contacto:** Johnny Álvarez

**Propietario:** Johnny Álvarez

**Nacionalidad:** Costarricense

**Artífice:** La familia

**¿Quién dirige la empresa?** Johnny Álvarez

### Sostenibilidad social

#### *Generación de empleo*

Hay ahorita 10 personas trabajando, dos somos de la familia de la zona. Tres bilingües y uno que algo habla el inglés. No se ha dado capacitación, el que la pulsea ha aprendido. La escolaridad tiene hasta escuela, otro tiene bachiller y los otros tiene algunos grados de colegio. No hay profesionales en turismo.

### *Beneficios para la comunidad*

El colegio manda dos o tres estudiantes de turismo todos los fines de año a hacer la práctica profesional.

### **Sostenibilidad cultural**

Se apoya lo que son las fiestas, y se trata de ayudar a todos, hasta donde se pueda. Como elementos culturales, recoger antigüedades que son parte del atractivo, que la gente vea cómo trabajaban sus antepasados.

### **Sostenibilidad ambiental**

Es positivo, cuando se construye se usa materiales que no contaminen, todo es rústico, no hay desechos. Se seleccionan los residuos, se los lleva a un señor que se encarga de eso, a veces se lo llevan los niños de la escuela, los orgánicos la municipalidad.

### *Consumo de agua*

No hay plan ni control, el agua no es problema, es propia, potable 100% y nunca hay escasez.

### *Energía*

Es del ICE, el consumo es mínimo, se trabaja solo de día, es al aire, cielo abierto.

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

No se lleva, solo voy para delante, en crecimiento,

### *¿Cómo ha sobrevivido?*

Todo el año llega gente, en tiempos buenos deja suficiente para el malo.

### *Inversión inicial*

Propio bolsillo, nunca he requerido de ningún préstamo.

### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

Fue una decisión familiar, ya que se hablaba del empuje que tenía Guanacaste turísticamente y entonces se decía que iban a desarrollar grandes proyectos hoteleros, y que el aeropuerto Daniel Oduber lo iban a hacer internacional. Entonces todo apuntaba a que el turismo iba a tener su buen auge aquí, por lo que nos echamos al agua, meternos en la colada para pellizcar un poquito, cambiamos la actividad ganadera por el turismo. Esto hace 8 años, pero papá adquirió la propiedad hace más de 20 años; se inició con el camino de acceso, con la conexión del agua potable, la luz y sacar los permisos.

### *Dificultades*

Cuando uno va a hacer un trámite, por una firma o el visto bueno, se vuelve toda una odisea, una tragedia. Hay buenos samaritanos que le ayudan a uno, pero hay otros que más bien le atraviesan el caballo o se la ponen difícil.

### *Facilidades*

Todo ha sido “pellizcándola”. El ICT nos ha ayudado, en los días de Semana Santa Canal 7 llamó al ICT, necesitaba sacar algún lugar para referirlo en el nivel nacional, como una recomendación, después otros canales nacionales han hecho sus reportajes y documentales.

### *Declaratoria turística*

Estamos en eso, son muchos los requisitos y no he podido encontrar quién lo haga, piden un montón de cosas, muchos formularios y hojas, uno ni para leer es bueno y si comienza a leer, al fin y al cabo no entiendo. Entonces, ocupa una persona que le llene esa cuestión.

### *Asesorías*

El ICT.

### *Satisfacciones*

Se conocen muchas personas y es una actividad diferente a lo anterior, de andar detrás de las vacas o sembrando. Turismo, desde mi punto de vista, es un trabajo más suave. Dar trabajo, hoy por hoy la manutención de la finca siempre se da, más esta actividad, están generando fuentes de empleo, aunque a escala pequeña, pero hay familias que se mantienen con eso.

### *Decepciones*

Cuando está uno trabaje y trabaje y llega una persona y le dice a uno, tal vez del MINAET, "aquí usted ocupa esto y esto", y uno no tiene tiempo para eso; se está haciendo un esfuerzo para trabajar y tal vez tengan su razón pero se la ponen a uno cuesta arriba.

### *Permisos*

De funcionamiento sanitario, patentes, pólizas, permisos de construcción al día, han durado, algunos están en proceso, por ejemplo, lo relacionado con la concesión de agua, lo cual es requerido para sacar otros permisos, entonces se tiene que ir sacando permisos gradualmente.

### *Influencia en la economía personal*

Para bien porque, como le digo, la propiedad era para ganado, entonces se cambió, hay más ingresos tanto para la familia como para mantener la planilla, y los gastos. Todo demanda gastos y todo de aquí mismo tiene que salir.

### *Recomendación*

Que para estas cuestiones hay que echarse al agua y nadie le garantiza a uno nada; solo la perseverancia, resistencia y ponerle amor propio a las cosas y se sale adelante.

### **Gestión empresarial**

#### *¿Su entorno le ha servido para potenciar su negocio?*

Esto es único y en definitiva es el entorno que ha potenciado el negocio.

### *Convenios*

Sí.

### *Servicios profesionales*

No ha sido necesario por ahora. Las agencias hacen el mercadeo.

### *Estructura organizacional*

Él y la esposa; luego, los empleados.

### *Visión de futuro del negocio*

Seguirla "pulseando", seguir creciendo.

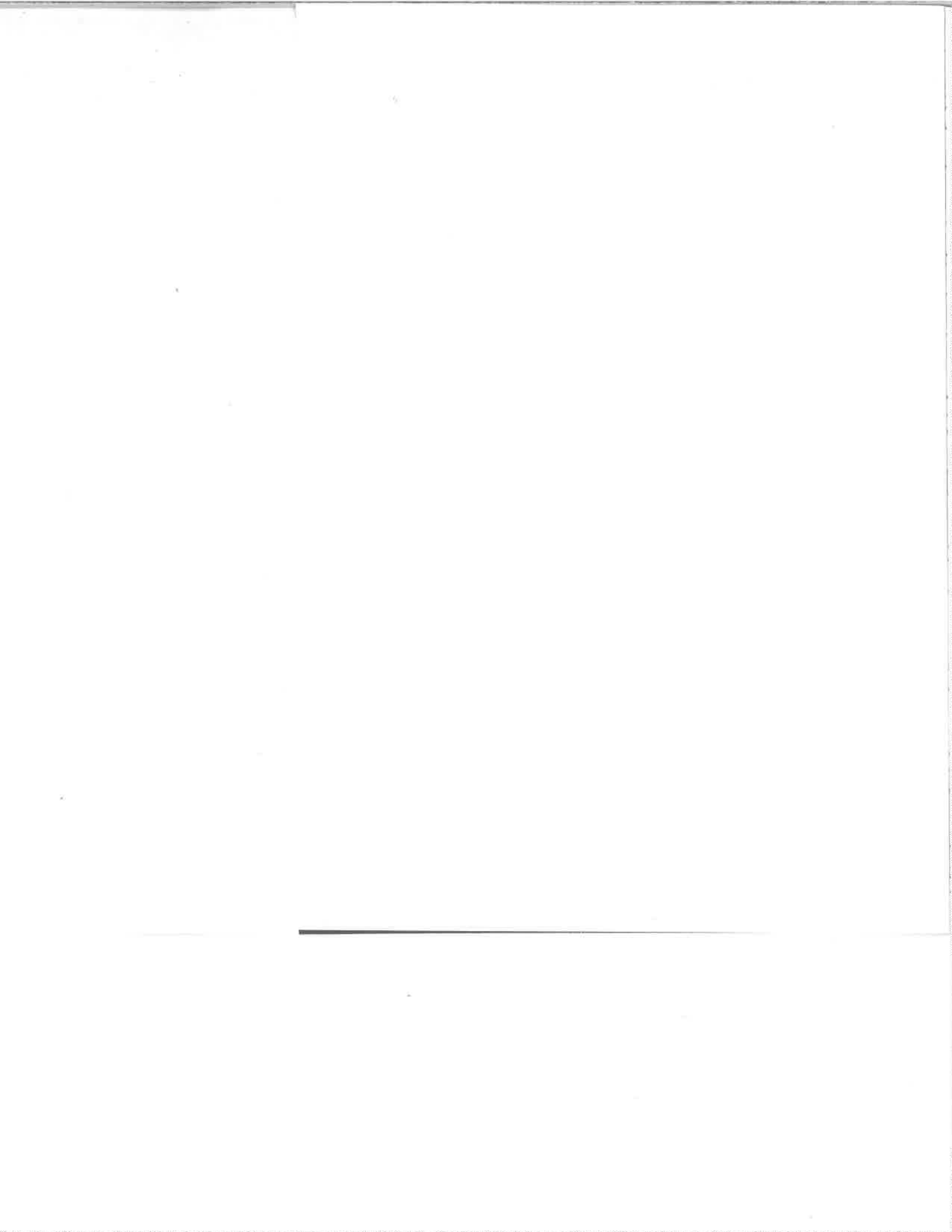
### *Visión de futuro de la comunidad*

Todo va creciendo.

Mayo, 2009

Micro y pequeñas empresas  
turísticas sistematizadas  
en el cantón de

Cañas





## **CENTRO DE RESCATE LAS PUMAS**

**Actividad:** Tour (Educación Ambiental)

**Ubicación:** 4,5 km de Cañas hacia Liberia, mano derecha, Corobicí, Sandillal.

**Teléfono:** (506) 2669-6044 **Fax:** (506) 2669-6096

**E-mail:** [laspumas@racsa.co.cr](mailto:laspumas@racsa.co.cr)

**Contacto:** Carmen Hernández Barquero

**Propietario:** Fundación Hagnauger

**Nacionalidad:** Costarricenses

**Artífice:** Lily Bodmer y Werner Hagnauger (edad: 87)

**¿Quién dirige la empresa?:** Fundación Hagnauger

### **Sostenibilidad social**

#### *Generación de empleo*

Somos 11 personas, todos de la zona, ninguno es bilingüe, solo yo. En cuanto a la capacitación, se da; las personas son de poca escolaridad, primaria incompleta; hay una veterinaria; una educadora ambiental y una bióloga.

### *Beneficios a la comunidad*

Se contratan a algunas personas para que nos ayuden en ciertos trabajos esporádicos, venta de servicios; tenemos gallinas que producen huevos y los damos a la venta, hacemos igual con la carne de oveja.

### **Sostenibilidad cultural**

Trabajando en conjunto con un grupo de teatro en el proyecto ConservArte, que pretende utilizar el arte para llevar el mensaje de conservación; es un show de títeres, todo para dar el mensaje a los niños. Siempre se incentiva al cuidado de los animales, eso es educación. Se dan capacitaciones a empleados públicos y privados en el tema de la conservación. Viene mucha gente de todo el mundo, ahora tenemos dos guías voluntarios de los Estados Unidos.

### **Sostenibilidad ambiental**

Estamos hablando del rescate de especies en peligro de extinción, se hace rehabilitación, liberación y reinserción de estos animales. Es un impacto muy grande en el área, porque son especies que se han dejado de ver por la gran contaminación y la tala. Liberamos especies de bajo impacto, nunca vamos a hacer eso con un jaguar o un puma; animales más grandes como manigordos, cauceles, se coordina con el MINAE para liberarlos en las áreas silvestres protegidas, como los parques nacionales de Guanacaste. Hay todo tipo de vegetación, la mayoría ha sido regeneración natural, mucho es nativo, de animales dispersores como monos. Trabajamos con unas señoras de Las Juntas, les mandamos todo el material que se puede reciclar o con un señor, en el botadero de Cañas, que recoge latas y plásticos, para lo orgánico tenemos una compostera.

### *Consumo del agua*

El agua, que es potable, la traen de pozos propios y de los canales de riego de SENARA, que solo es apta para consumo animal. Hay un proyecto del AyA para darle agua potable a la comunidad, que no tiene.

### *Energía*

La electricidad es del ICE, no hay plan de ahorro de agua ni de electricidad. La luz natural se aprovecha para todo lo posible.

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

Se lleva un control por medio de la entrada, hay una contabilidad y estadísticas, hay un control de las escuelas que nos visitan. No hay paquete para nacionales.

#### *Inversión inicial*

Con fondos propios. Han recibido dos premios, uno de la Ford (2004) y otro de la WSPA (Fondo Jaguar para la Conservación, 2008) por proyectos que han presentado.

#### *Apoyo económico externo*

Los premios mencionados y el uso de un préstamo.

#### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

Cuando llegamos en 1960, Lily recibió animales por el cambio del uso de suelo, todos tenían bichillos, hasta compró animalitos para salvarlos. El zoológico estaba en La Pacífica, solo era refugio de animales que ella tenía. Cuando vino Fernando Volio, ministro de Educación, dijo: "Esto es magnífico, tienen que verlo todos los niños".

En 1985 se vendió la finca con el propósito de hacer un centro ecológico, la inauguración fue con bombos y platillos, Lily trajo los animales, las aves las regaló al Zoo Ave y otras fueron a la Isla San Lucas, se quedó con los viejos, las pumitas y los felinos. Hizo las primeras jaulas para los tucanes, así se levantó. La Fundación inició en el 2003. Después del fallecimiento de Lily, su esposo Werner creó la Fundación para seguir con, su tarea, porque antes no existía un respaldo jurídico. A ella la llamaban "La señora de las pumas", los primeros animales vinieron, de ahí el nombre del centro de rescate. Fueron dos pumas hembras que vivieron con ella, dice don Werner que le quitaban la cama.

#### *Dificultades*

Ninguna, no había nadie ni nada. Cuando nos pasamos, mi hijo menor consiguió un crédito de ciento cincuenta mil colones con unos americanos, Alexander Boniño recibió la plata para entregárnosla, se le jodió el avión y hasta ahora no reparó el avión, la plata nunca llegó.

#### *Facilidades*

El camino que han tenido. Cuando necesitamos un plan de manejo, Pilar, la primera bióloga del proyecto, lo realizó para mantener el permiso de operación.

#### *Asesorías*

Todo lo aprendieron sobre la marcha. Teníamos visitas de otros zoológicos, como el de San Diego, otros científicos nos han ayudado; desde La Pacífica se hicieron 220 publicaciones científicas en el tiempo que nosotros estuvimos.

#### *Permisos*

De la Municipalidad, MINAE, y hasta ahora se está tramitando el permiso de SETENA. Los trámites han sido fáciles, estamos llevando todos los documentos que nos pide SETENA.

#### *Influencia en la economía personal*

Es negativa para don Werner, que a veces pone de su bolsillo derecho para ponerlo en el izquierdo, para los gastos operacionales.

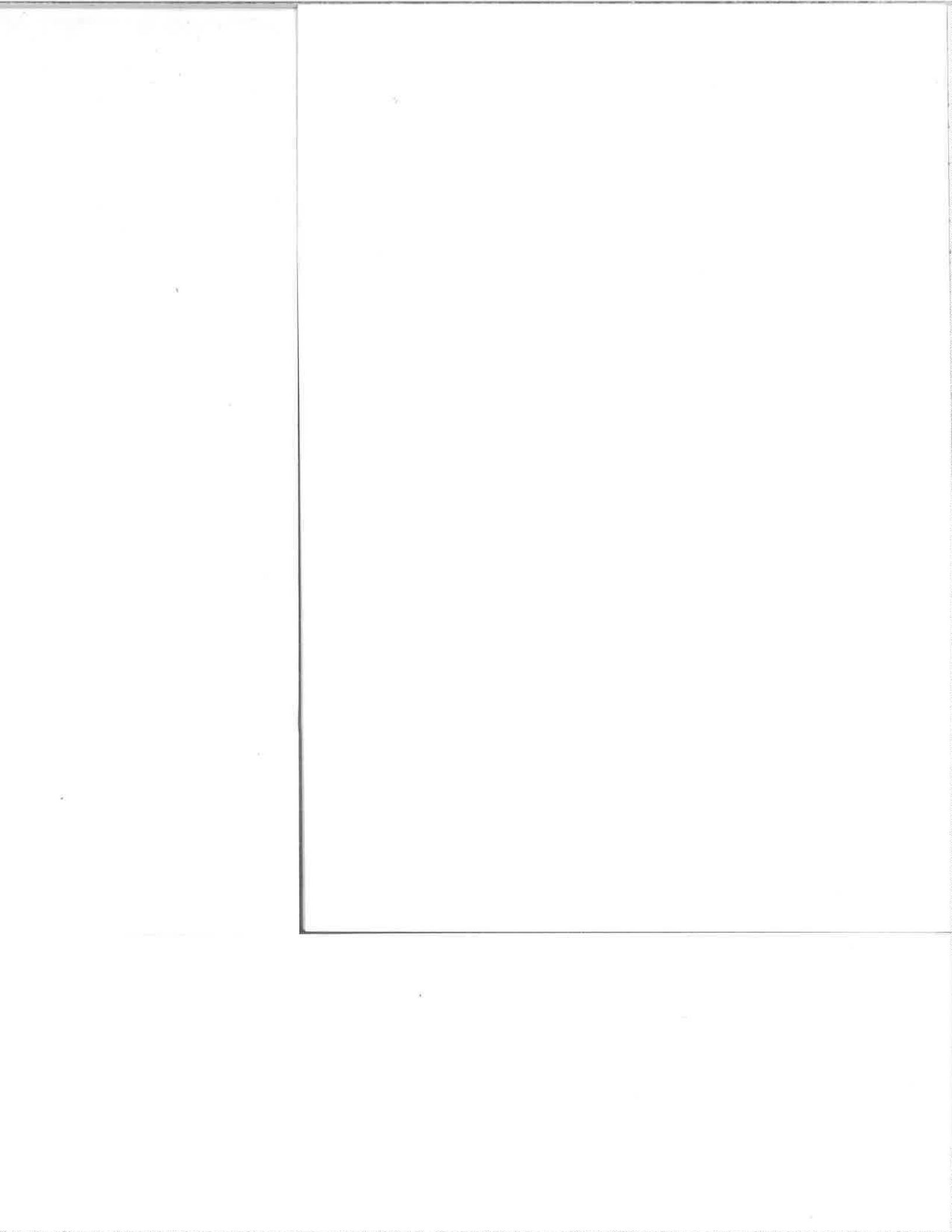
#### *Bienes y servicios*

Lo fuerte son las vacas (comida para los felinos), gastamos una vaca en siete u ocho días, pero los ganaderos de la zona nos llaman cuando muere un animal y podemos ir allá a destazar y no nos cuesta nada; pero el destace, la traída y la congelación sale caro.

#### *Recomendación*

Si fuera un centro de rescate, no hacerlo. No se “embarque”.

Julio, 2008





## HOTEL CAÑAS

**Actividad:** Hospedaje

**Ubicación:** Cañas Centro

**Teléfono:** (506) 2669-0039 **Fax:** (506) 2669-5118

**E-mail:** ruthporras@gmail.com

**Contacto:** Ruth Porras González.

**Propietarios:** Ruth Porras González y Harvey Alvarado

**Nacionalidad:** Costarricenses

**Artífice:** Nachita

**¿Quién dirige la empresa?:** Ruth Porras González y Harvey Alvarado

### Sostenibilidad social

#### *Generación de empleo*

Veintiocho personas, todas de Cañas, tres son bilingües, todos están capacitados en su área, algunos se han capacitado afuera, otros en el hotel. El grado de escolaridad de la mayoría en el departamento de lavandería y de cocina apenas tienen la primaria, la de recepción y el salonerio tienen la secundaria, solo una persona es profesional.

### *Beneficios a la comunidad*

Aparte del empleo, el hotel da los beneficios del servicio de restaurante a la municipalidad, cuando solicita regalos, cosas de Navidad, donaciones; en escuelas también. Esto se realiza cada vez que se les solicita, pero no se estipula como una política del hotel.

### **Sostenibilidad cultural**

Ahora los hijos de Ruth participan en cabalgatas y ese tipo de cosas, pero antes no se participaba en nada de eso. Dentro de la empresa, por ejemplo, el logo es una cocina de leña, antes se cocinaba con leña en el restaurante, hace cinco meses se cambió por la cocina de gas, pero antes era a pura leña. Se realizó el cambio porque afectaba a los empleados de la cocina, la mayoría se estaban enfermando de los pulmones.

### **Sostenibilidad ambiental**

El impacto ambiental es positivo. Hay tratamiento de agua; reciclaje; estamos a punto de comenzar un proyecto con iniciativa del chef. Políticas de conservación no hay, se va a echar a andar un proyecto, todo va paso a paso.

### *Consumo del agua*

Sí, se controlan el consumo, en mantenimiento hay un plan para revisión de fugas, la calidad y cantidad del agua es buena, tenemos un muchacho que viene a analizar y estudiar el agua, viene cada mes. Nunca hay escasez, porque mantenemos un pozo y viene el AyA.

### *Energía*

Es obtenida del ICE. En energía lo mismo están haciendo, porque había mucho escape de electricidad, mantenimiento, cambió casi todo el cableado eléctrico, hay conciencia de ahorro, pero no hay un plan establecido, cuesta mucho porque hay veces que los clientes desde que

llegan encienden el aire todo el día y toda la noche. Se aprovecha la luz natural en el área de restaurante, con la excepción de si está oscuro, hay que encender las luces.

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

Se lleva un control de los clientes. En promedio, en temporada baja, por mes llegan como 100 personas que son los clientes frecuentes del hotel, llega turismo, pero eso ya es secundario. En temporada alta se duplica, porque llega mucha familia y cambia a más turistas que agentes. En las épocas de diciembre y enero son familias, en estos momentos el hotel está lleno pero de agentes vendedores del ICE, es raro que el hotel esté vacío. De lunes a viernes el hotel se mantiene lleno, hay fines de semana llenos, tenemos arrasado el hotel desde el lunes hasta la otra semana, tenemos 48 habitaciones. Cuando estuvo Randall, de enero a junio, estuvo muy bajo, lo agarró doña Ruth de noviembre para acá, mejoró a duplicarse y se ha mantenido así. El hotel también tiene el servicio de Catherine.

#### *Inversión inicial*

Fue la abuelita de doña Ruth, que comenzó vendiendo comida y con unos cuartitos, era un caserón grande, ella no necesitó pedir préstamos, estamos hablando de hace 50 o 60 años. Don Toño comenzó una casa grande, ella metió camas y allí se acomodaban los agentes; en aquel tiempo no había vehículos, era a caballo y gente en carretas comía y dormía, al día siguiente se levantaban y se iban.

#### *Apoyo económico externo*

Nunca han recibido apoyo económico de fuentes externas.

### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

Ruth tiene ocho meses de haber agarrado esto, era una sociedad de hijos y padres, entonces don Antonio separó las gerencias, a doña Ruth le correspondió este hotel, a don Randall el otro; antes todo era una sola empresa, ahora al separarse, esto es Hotel Cañas y el otro es Caña Brava Inn, son herencias.

### *Dificultades*

En aquel tiempo no había leyes, la gente podía construir y Cañas era un lugar donde casi no había gente, aquí no había hoteles, el primero que apareció fue este.

### *Declaratoria turística*

Sí se cuenta con la declaratoria turística.

### *Asesorías*

Sí, ha venido gente del INA y ahora tenemos ese chef, que ha estado capacitando especialmente al Departamento de Cocina.

### *Satisfacciones*

Tiene que ser los cambios y remodelaciones que se han hecho, hubiera venido hace un año y se queda asustado, no es el mismo hotel. Para cambiar, se tenía un ahorro y se hizo un préstamo con el BCR.

### *Permisos*

Los municipales, de Salud y SETENA.

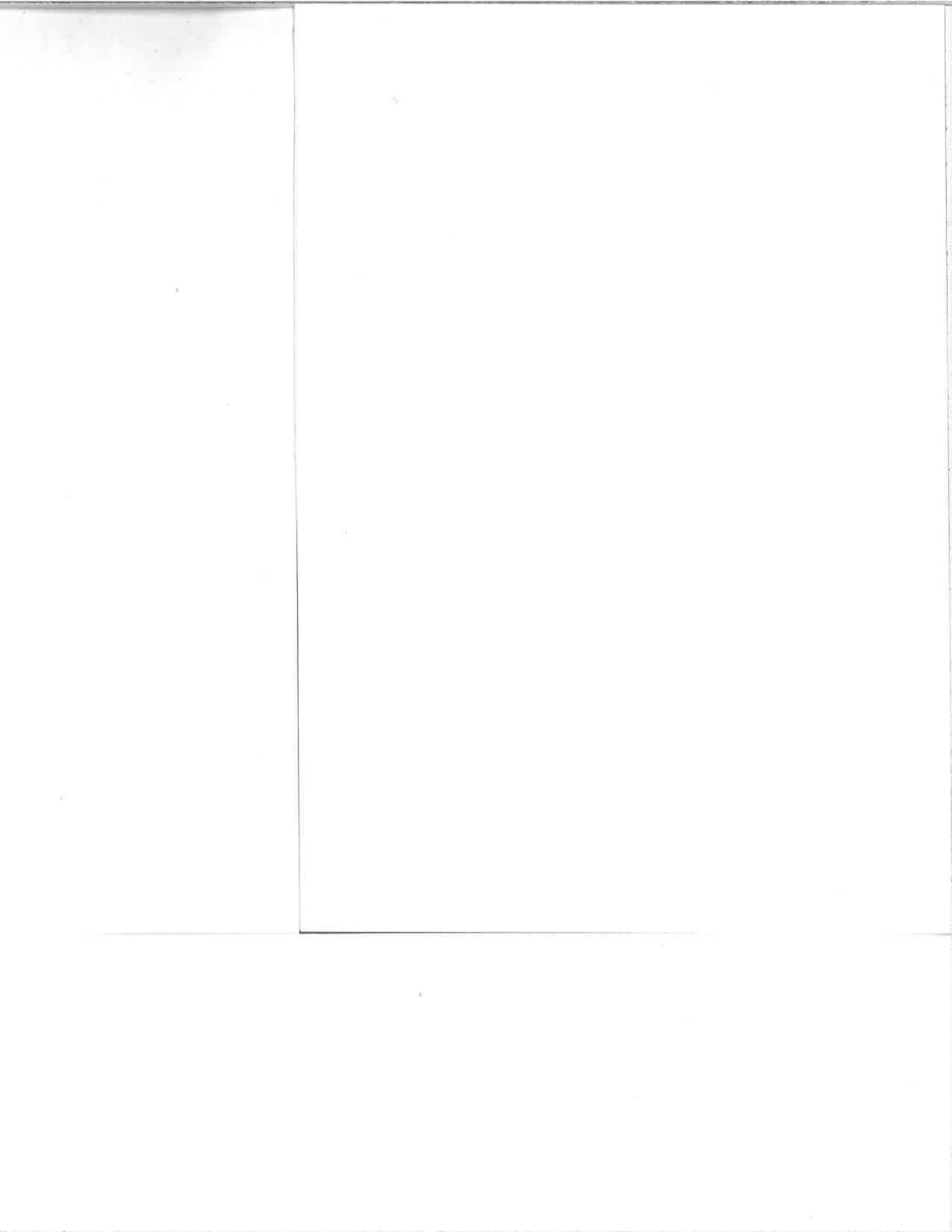
*Bienes y servicios*

De Cañas no, nosotros tenemos proveedores, no se compra nada en Cañas, todo lo traen, tal vez se compre algo de emergencia.

*Recomendación*

Un negocio es duro, primero poner a Dios, porque es lo más importante, sinceramente este hotel se ha levantado por Él.

*Septiembre, 2008*





## HOTEL CAPAZURI

**Actividad:** Hospedaje.

**Ubicación:** 2 Km norte de Cañas, hacia Liberia, mano derecha, Sandillal.

**Teléfono:** (506) 2669-6280 / 2669-6080 **Fax:** (506) 2669-6038

**E-mail:** capazuri@racsa.co.cr

**Contacto:** Irene Méndez Vega

**Propietarios:** Jorge Gamboa, Irene Méndez Vega.

**Nacionalidad:** Costarricenses

**Artífice:** Jorge Gamboa, Irene Méndez Vega.

**¿Quién dirige la empresa?:** Jorge Gamboa, Irene Méndez Vega.

### Sostenibilidad social

#### *Generación de empleo*

Los seis empleados son de la zona. Eventualmente un empleado más, para trabajos de mantenimiento. Siempre en temporada baja y alta es la misma cantidad de empleados, se aumenta cuando hay eventos especiales. Un empleado es bilingüe, el resto se ha capacitado: dos en manipulación de alimentos. Hay dos que son bachilleres, una que hizo hasta sexto grado y tres que tienen algo de escuela.

### *Beneficios a la comunidad*

La piscina está abierta al público como centro recreacional; se colabora con la Cruz Roja, la policía, además se les presta el local y se paga el servicio para capacitaciones de las empresas privadas. Otro beneficio son los bailes de los viernes.

### **Sostenibilidad cultural**

Poco apoyo a lo cultural, el logo del hotel está en chibcha y quiere decir "venado". Participaba en el comité de cultura, no lo volví a hacer. Hemos traído un grupo cultural de Cañas que viene a hacer presentaciones, cada vez que puedo traigo una marimba.

### **SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL**

Considera que es positivo. Han reforestado con especies nativas y de fuera. La basura no la seleccionamos porque no hay aquí quién la reciba. Hemos tratado de que la gente no pida ducha, que se acostumbren que es el agua natural, de todas maneras tienen que pagarla aparte.

### *Consumo del agua*

Tengo dos tipos de agua, una propia de pozo, certificada por el Ministerio de Salud, 100% pura y el agua de A y A, el consumo de agua se trata de regular, en algunos sanitarios hemos tomado medidas para reducir la cantidad de agua.

### *Energía*

Lo que tratamos de hacer es ahorrar, al principio teníamos tres medidores, entonces se pasó a un sistema de máxima demanda, supuestamente es más económico, tenemos un breker térmico que regula; y nosotros a cierta hora de la noche apagamos luces externas, si viene un cliente ya muy tarde, el guarda anda con el foco. Todo esto debido a un

plan de ahorro energético. Existen algunas habitaciones que aprovechan la luz natural, pero por lo general se aprovecha.

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

Sí. El promedio es de 350 huéspedes. En julio 525 personas visitaron la piscina, en mayo 417 y en enero de periodo de vacaciones 871, a pesar de las lluvias. Se ha crecido 8%. Si no hay huéspedes, hay eventos. En el restaurante es baja, solo para desayunos y los fines de semana.

#### *¿Cómo ha sobrevivido?*

Los dos somos pensionados, en algunos momentos la pensión ha ayudado al hotel, pero digamos que el hotel nos ha mantenido.

#### *Inversión inicial*

Fue con fondos propios, cuando se hizo la primera modificación en la casa se hizo un pequeño préstamo con el Banco de Costa Rica.

#### *Apoyo económico externo*

Nunca han recibido ayudas externas.

#### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

En 1982 compraron el terreno con una casa bastante grande, tenía seis habitaciones, pero fue hasta 1993 cuando decidimos comenzar a ver cómo nos iba, alquilábamos cuatro habitaciones e inclusive compartían baño y se les daba el desayuno. Entonces era mucho turismo ecológico lo que comenzó a venir. Me acuerdo que los primeros fueron cuatro biólogos de Sudáfrica, no teníamos ni camas ni nada y ahí se acomodaron en dos camarotes que era lo que había, y ahí comenzó.

### *¿Por qué decidieron turismo?*

Tuvimos una visita de un agente del ICT, que andaba viendo espacios para turismo ecológico. Ellos andaban haciendo un inventario, una encuesta y entonces decidimos que sí, porque la casa era grande, éramos solo nosotros dos, nunca pensamos que iba a ser tan grande, ahora tenemos 18 habitaciones.

### *Dificultades*

No, en realidad no; era algo muy casero, conforme íbamos pudiendo se le iba metiendo a la casa y así fue evolucionando poquito a poco.

### *Declaratoria turística*

Sí cuentan con declaratoria, pero no están categorizados.

### *Asesorías*

Nunca han recibido asesorías, ha sido a puro instinto.

### *Satisfacciones*

Tener un trabajo propio, la experiencia con la gente, darnos cuenta de que si bien no tenemos ninguna propaganda en ningún lado, el hotel se fue promocionando solito, un cliente le decía al otro y ver lo que hay en este momento ha sido fruto del trabajo.

### *Permisos*

Del Ministerio de Salud y la Municipalidad, tenemos la patente de hospedaje, la patente de restaurante y bar, la patente de la piscina y la de eventos y bailes, con el INS tengo dos pólizas, además de la de incendios de hotel, tengo la póliza de responsabilidad civil y la de riesgos del trabajo. La duración en trámites fue normal, no hubo trabamientos.

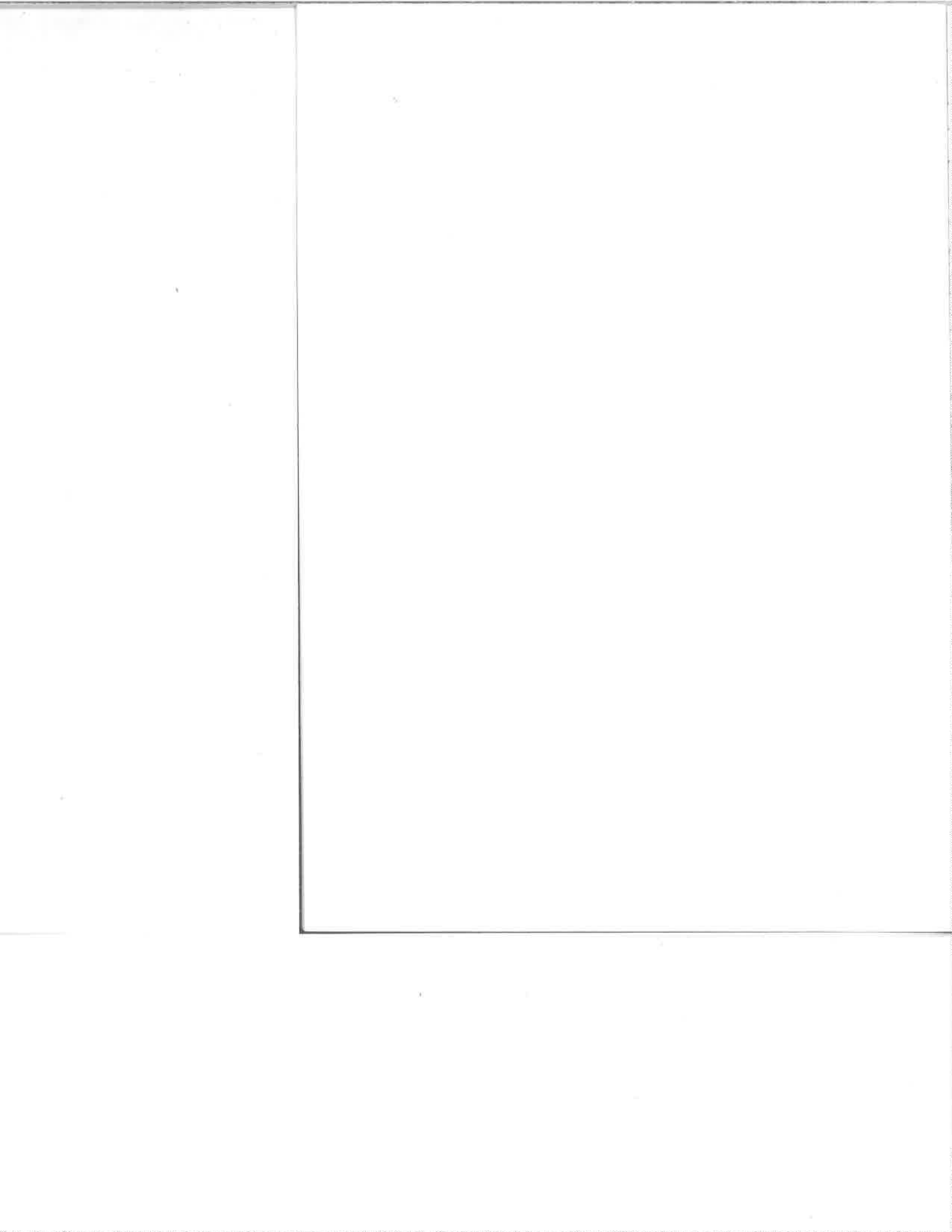
### *Bienes y servicios*

Tengo mis proveedores de San José, que vienen y me dejan la mercadería, dan crédito, le economiza a uno mucho tiempo. Cuando he tenido que comprar en Cañas, sí he notado la diferencia en precios, es mucho más caro, lo que son las verduras sí las traemos de la Feria del Agricultor, la carne la compro acá, también me traen los licores de afuera, de San José.

### *Recomendación*

Hay mucha información a mano y esa es una de las ventajas, hay que asesorarse muy bien y que sea sincero en lo que ofrece.

*Julio, 2008*





## SAFARI COROBICÍ

**Actividad:** Tour Operador – Rápidos en el río Corobicí

**Ubicación:** 4 km de Cañas hacia Liberia, mano derecha. Corobicí, Sandillal

**Teléfono:** (506) 2669-6191 **Fax:** (506) 2669-6091

**E-mail:** safari@racsa.co.cr

**Contacto:** Lidia Barrantes

**Propietarios:** Jorge Hagnauger, Lidia Barrantes e hijos

**Nacionalidad:** Costarricenses

**Artífice:** Gregorio y Jay (estadounidenses)

**¿Quién dirige la empresa?:** Jorge Hagnauger, Lidia Barrantes e hijos

### Sostenibilidad social

#### *Generación de empleo*

Cuentan con seis empleados fijos, cinco de la familia y tres más en temporada alta, todos de la localidad, la escolaridad muy baja hasta primaria; han logrado capacitarse como guías locales y en el inglés conversacional. No se paga un sueldo fijo, se paga por tour.

### *Beneficios a la comunidad*

Empleo y publicidad al cantón. Se fomenta el turismo en toda la zona. Se patrocina a grupos de deportistas y a un ciclista. Se contrata una marimba para que toque en la visita de los turistas. Se ayuda a los Bomberos y Cruz Roja con fondos y equipo para rescate. Apoya a escuelas y grupos folklóricos con donaciones de premios y dinero.

### **Sostenibilidad cultural**

No se integra el tema cultural, solo con los souvenir con temas ecológicos.

### **Sostenibilidad ambiental**

Se da a conocer el río, la flora y fauna. El río se limpia de dos a tres veces por año, según las crecidas. No hay plan de reciclaje, pero se separa el plástico y la lata, el material orgánico se tira en el potrero y el colector se lleva el material de reciclaje, a veces Coopecopra. Los botes son de hule con remos fijos, sin motores.

### *Consumo del agua*

Es propia de pozo, no lleva un control de consumo, pero sí hay conciencia de ahorro.

### *Energía*

Tiene plan de ahorro, a las dos se apaga todo, se mantiene todo al mínimo. Al consumirse 1130 kilowatts, se quiso poner paneles solares, es caro y la recuperación de la inversión es a once años.

## **Sostenibilidad económica**

### *Control de visitas*

Se lleva mensual. En promedio 200 personas en temporada baja, alta de 600 a 700 personas. En 1998 nos visitaron 7500 turistas, de ahí en adelante en promedio 3509 y el año pasado 3950. Hace 14 años, había cuatro empresas de rafting, hoy hay 49, más de 400 empresas de turismo de aventura, los destinos de aventura en Guanacaste hace 18 años eran 60, hoy son más de 100, y las estadías han bajado de 14 a 8 días promedio. Los hoteles venden desde un *tour desk* que encarece el producto, el turista prefiere alquilar un carro e ir directamente al tour operador.

### *¿Cómo ha sobrevivido?*

Hacen mantenimiento y sacan vacaciones a los empleados. Se sacan fondos de temporada alta para conllevar la temporada baja.

### *Inversión inicial*

De dos estadounidenses, un 10% de capital nacional para formar la sociedad.

### *Apoyo económico externo*

Crédito para comprar la parte de los norteamericanos. No han recibido apoyo externo, solo piden CPLs pero nada más.

### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

Los papás de Jorge iniciaron con turismo agroecológico desde 1963 con la OET y con un hotel en la finca. Cuando se vendió el hotel, Jorge no tenía trabajo y apareció la oportunidad.

### *¿Por qué decidieron turismo?*

La agricultura es menos viable que el turismo, con el ganado se gana poco y destruye el ecosistema. El turismo me gustó y decidí que era el futuro para nosotros.

### *Dificultades*

El Gobierno siempre llega a investigar, a hacer estudios, pero desean algo a cambio, tampoco espero algo de ellos. Se trata de sobrevivir con lo que uno tiene, lo que puede la familia. Cualquiera llega, se monta una empresa y el Gobierno no controla eso, debería dar planes reguladores, y no protegen a los pioneros. Hay más operadores de la cuenta, falta un enlace entre la empresa y los entes públicos, para colaborar con los pequeños empresarios.

### *Facilidades*

No ha sido fácil, lo único fácil fue convencer a las agencias, había muchas y necesitaban hacer una parada técnica para almuerzo y río. Antes era más fácil, había menos infraestructura, ahora hay más restaurantes y lugares dónde parar.

### *Declaratoria turística*

Por estar certificado por el ICT no se les brinda ningún beneficio. Don Jorge quisiera que les dieran promoción o que se les destaque en campañas publicitarias, pero no.

### *Satisfacciones*

Al atender los clientes intercambiando ideas y criterios, y que no tienen patrón.

### *Decepciones*

No hay apoyo del Gobierno, nos obligan a cumplir todas las cosas y luego nos abandonan. Cuestiones engorrosas, como presentar papejería una vez al mes, e ir dos días para entregar y para retirar. Hay descontento con entidades bancarias porque los requisitos para llevar un préstamo para microempresa son demasiados y hasta más caros que el beneficio que se recibe.

### *Permisos*

Estamos en una empresa de alto riesgo, normalmente el INS cobra un 3,9% por la póliza de riesgo del trabajo, nosotros pagamos el 6,9%. Hace dos años, con Salud, hubo que hacer un plan de manejo de desechos, plan de emergencia obligatoria de baño para personas con discapacidad, cuando cambió la ley se dura año y medio en sacar el permiso. Se contrató una consultoría para hacer los planes de desechos, que fue como un chorizo, nos dijeron que lo hiciéramos por medio de esa empresa relacionada con el Ministerio. Si hace todo sin pagar un cinco, se entraba.

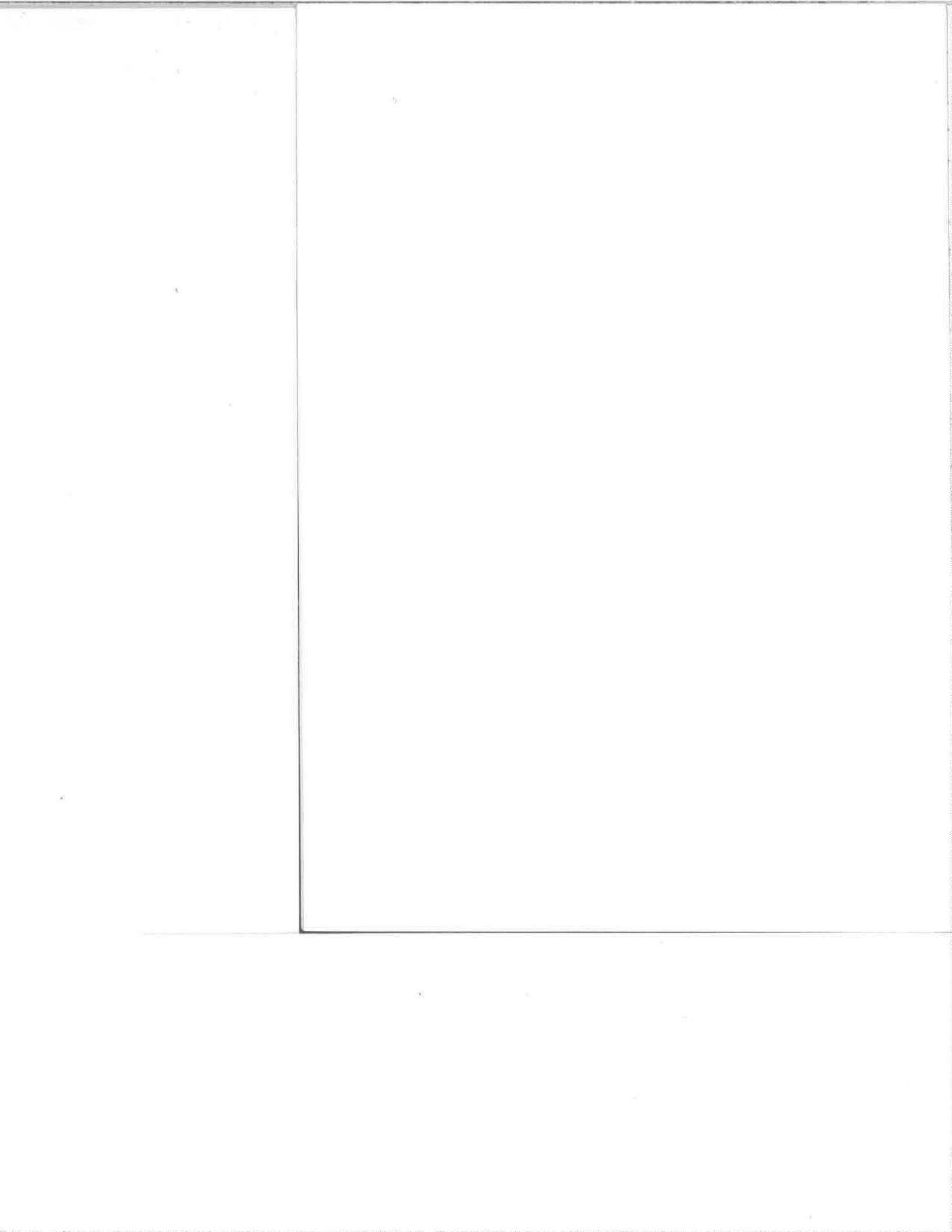
### *Influencia en la economía personal*

La familia vive bien de esto.

### *Recomendación*

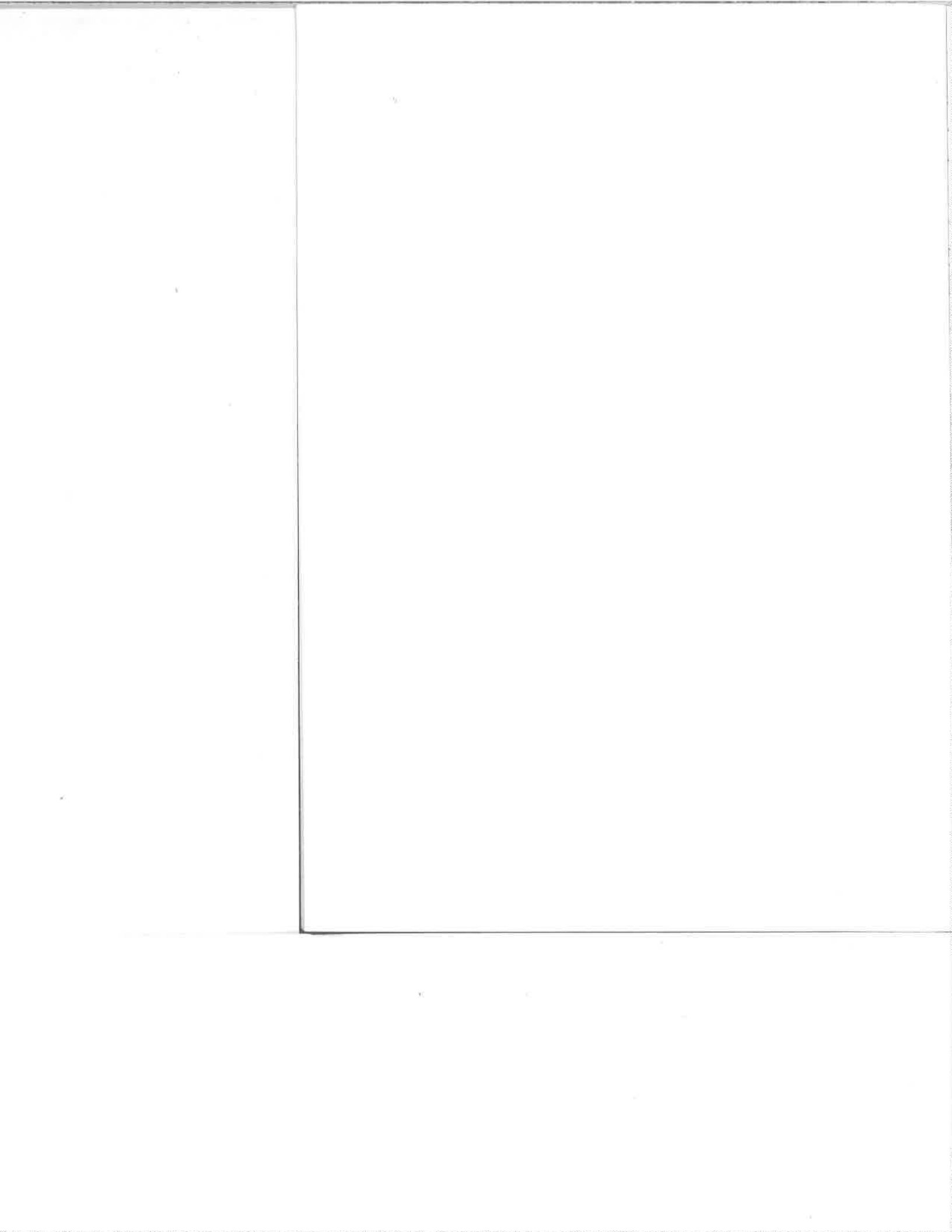
Que tenga cuidado, con tanta competencia es muy difícil. Si es un extranjero, que se informe primero de las leyes y regulaciones, hay falta de información. Y que el Gobierno se ponga de acuerdo, dan permisos para construir, pero no dan permisos para operar.

Julio, 2008



Micro y pequeñas empresas  
turísticas sistematizadas  
en el cantón de

Nicoya





## **ABASTECEDOR Y CABINAS YURI**

**Actividad:** Hospedaje y abastecedor

**Ubicación:** Cangrejal de Sámará, contiguo al EBAIS

**Teléfono:** (506) 2656-0549

**Contacto:** Lila Park

**Propietario:** Danilo Rodríguez Rodríguez

**Nacionalidad:** Costarricense

**Artífice:** Danilo Rodríguez Rodríguez

**¿Quién dirige la empresa?** Danilo Rodríguez Rodríguez.

### **Descripción**

Inició en 1968 por idea de don Danilo y su esposa, primero se creó la pulpería y con el tiempo se construyeron las cabinas, ya que era factible para las personas que quisieran quedarse; aparte de ser un lugar alejado del centro, es muy tranquilo.

El promedio de visitantes en temporada alta es de 100 personas por mes y en la baja es de 20 por mes.

Del negocio se benefician tres personas, las cuales son de la misma comunidad, donde el beneficio percibido por ellos es el servicio de abastecimiento.

No han recibido ningún tipo de ayuda de organismos externos, al igual que ningún tipo de asesoría. Entre su mayor satisfacción está la superación personal.

*Permisos legales tramitados*

Municipales, tributarios, salubridad, patentes, ICT.

Decidió incursionar en el turismo porque es la primera fuente de empleo.

No recomendaría el abastecedor como negocio, ya que este es por temporadas; por otro lado, las cabinas sí las recomendaría.

*Noviembre, 2007*



## ASOCIACIÓN DE MUJERES DE COPAL

**Actividad:** Turismo rural comunitario

**Ubicación:** Copal, 28 km de Nicoya, carretera camino al puente La Amistad, río Tempisque, desviándose a mano derecha por la entrada Trejos, 8 km

**Teléfonos:** (506) 2687-1065/ 2687-0054    **Fax:** No

**E-mail:** No                      **Web:** No

**Contacto:** Magdalena Reyes, presidenta de la Asociación

**Propietario:** Asociación de Mujeres de Copal

**Nacionalidad:** Costarricenses

**Artífice:** Grupo de mujeres de Copal

**¿Quién dirige la empresa?:** Magdalena Reyes, presidenta de la Asociación

### Sostenibilidad social

#### *Generación de empleo*

Las 38 socias con sus respectivas familias se benefician directamente, ya que todas, de una manera planificada, proveen servicios básicos, siendo el mayoritario la alimentación. Instituciones como INAMU, INA, UNA, entre otras, han brindado apoyo con capacitaciones. FONABE brinda apoyo con becas y ya existen bachilleres graduados.

### *Beneficios a la comunidad*

¿Se benefician las personas de la comunidad? Estas mismas familias son parte de la comunidad de Copal y participan en la realización del proyecto. El principal beneficio percibido por la comunidad son los ingresos económicos.

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

La visita de turistas se da por épocas. En verano (noviembre-abril) la visitación es alta, y en invierno (mayo-octubre) se reciben menos, en ocasiones llegan muchos visitantes y en otras no. Por ejemplo, en el 2006 se realizaron siete tours con un aproximado de 40 a 158 personas en cada grupo. En el año 2007 solamente se realizaron dos tours.

#### *¿Cómo ha sobrevivido?*

Cuando no se reciben turistas se hacen actividades complementarias como rifas, actividades futbolísticas, bailes, venta de comidas, ferias culturales, crianza de pollos, etc.

#### *Inversión Inicial*

Se realizaron actividades como bingos, rifas y cuotas para cubrir gastos de iniciación, como aspectos de legalización de la Asociación.

#### *Apoyo económico externo*

Se han recibido donaciones de materiales por parte de instituciones como MAG, IMAS y Club de Leones.

#### *¿Invita a sus clientes a formar parte de sus políticas de sostenibilidad?*

No.

### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

Nace como una necesidad de las mujeres del pueblo de Copal, pues la mayoría son amas de casa y sus esposos se dedican a la actividad de la pesca o finca, o son madres solteras.

La iniciativa se da por la gestión de un grupo de cuatro mujeres en el año 2004, las cuales convocan a todas las mujeres del pueblo para que formen parte de la Asociación.

Actualmente se cuenta con 38 socias activas. Se reúnen en el salón comunal del pueblo con una frecuencia de cada 15 días, o de acuerdo con el plan de trabajo que lleven en algún momento determinado.

### *¿Por qué decidieron turismo?*

Copal es un punto estratégico debido a su potencial turístico, y además porque las mujeres del lugar no tenían la posibilidad de generar ingresos en sus hogares.

### *Dificultades*

No cuentan con un terreno propio para desarrollar su proyecto, sin embargo, están desarrollando gestiones para adquirirlo con el IDA, ya tienen todos los papeles necesarios, solo esperan encontrar el terreno en el pueblo de Copal, para construir el salón de reuniones, así como realizar las distintas actividades. Ha sido un trabajo duro, porque manifiestan que no hay fuentes de empleo, la mayoría de las mujeres han sido madres solas, recurren al IMAS cuando la actividad se reporta baja. Enfrentan problemas por causas como enfermedades, por ejemplo, la gripe porcina que azotó al mundo entero hace poco, esto provoca que la cantidad de personas disminuya y por ende, no haya tours.

### *Satisfacciones*

Una de sus mayores satisfacciones es llegar a trabajar en el grupo y por el grupo, lograr la atracción de turistas a la comunidad, poseer gran potencial turístico, ya que cuentan con bellezas naturales. Hace tres años se promocionan en la revista *Actuar* del ICT, donde se ofrecen las distintas actividades que realizan las asociaciones, lo que les ha causado una gran satisfacción, porque se han podido dar a conocer en el nivel nacional.

### *Permisos*

Ellas están debidamente inscritas ante Tributación Directa, donde para la realización de cada actividad mencionada anteriormente se solicitan permisos respectivos ante la Municipalidad y demás instituciones respectivas.

### *Influencia en la economía personal*

De una u otra manera mejoran el ingreso promedio de al menos 38 hogares.

### *Recomendación*

Con base en la experiencia que las mujeres de Copal han tenido, recomiendan a otros que se atrevan, que no tengan miedo, ya que en la actualidad existen muchas organizaciones que han brindado ayuda para la creación de los proyectos.

## **Gestión empresarial**

### *Convenios*

Rutas Tropicales es el enlace de las turistas, son españoles. Ellos compran el paquete a la Asociación de Mujeres de Copal y se lo venden a los clientes.

Octubre, 2007



## BAR LAS OLAS

**Actividad:** Alimentos y bebidas

**Ubicación:** Sámara Centro

**Teléfono:** No

**Contacto:** Roy Arias Hernández

**Propietario:** Roy Arias Hernández

**Nacionalidad:** Costarricense

**Artífice:** Roy Arias Hernández

**¿Quién dirige la empresa?** Roy Arias Hernández

### Descripción

La creación del bar estaba enfocada solo para los pescadores y gente local, pero con el crecimiento del turismo, la llegada de extranjeros cambió su finalidad atendiendo así a cualquier tipo de persona.

El promedio de visitantes es muy impredecible, ya que este se da por temporadas. En este local trabajan cuatro personas de la comunidad.

Los beneficios que recibe la comunidad son ayudas a la estación de policía, a la escuela y de igual manera colaboran con la limpieza de la playa, también fomentan el deporte. Al momento no han recibido ningún tipo de apoyo económico.

Algunos de los obstáculos o dificultades han sido con la Municipalidad, ya que estos no cuentan con los planes reguladores y por ende, no les otorgan los permisos para operar, además no ha recibido ningún tipo de asesoría.

Su mayor satisfacción es una entrada económica regular, hacer amistades y trabajar honradamente. Los permisos legales tramitados son: Salud, Municipalidad, Tributación y la CCSS.

Don Roy decidió incursionar en el campo del turismo porque es la mayor entrada de ingresos que tiene al momento, por lo que no tiene ningún problema en recomendar a otras personas; aunque es difícil el inicio, todo lo que se proponga se puede realizar.

*Noviembre, 2007*



## BAR Y RESTAURANTE LA CABAÑA

**Actividad:** Alimento y bebidas

**Ubicación:** (506) 2 km del parque de Nicoya, cruce carretera a Sámara con carretera a Casitas de Nicoya

**Teléfono:** (506) 2686-7226

**Contacto:** Erick Rodríguez Espinoza, administrador

**Propietario:** Freddy Rodríguez Jenkins

**Nacionalidad:** Costarricense

**Artífice:** Freddy Rodríguez Espinoza

**¿Quién dirige la empresa?** Freddy Rodríguez Jenkins y Erick Rodríguez Espinoza

### Sostenibilidad social

#### *Generación de empleo*

Se benefician directamente los miembros de la familia Rodríguez, un cocinero, un ayudante y un saloner, todos residentes de la comunidad.

### *Beneficios a la comunidad*

No colaboran con la comunidad en ninguna forma, no les alcanzan las ganancias para solidarizarse, solo para reinversión y utilidades.

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

No llevan un control de visitas, en realidad nunca lo habían pensado, tomaron la observación como sugerencia.

#### *Promedio*

Al no llevar un registro, no puede contabilizar cuál puede ser el promedio de visitación, pero asegura tener una gran clientela, de la cual un buen porcentaje son extranjeros; los visitantes nacionales, por lo general, son los que van de paso a las playas de Sámara y Carrillo, se detienen a comer; el resto es local.

#### *Inversión inicial*

Todo fue capital propio para la construcción, mantenimiento y reinversión en el negocio gastronómico, no así en un proyecto de construcción de dos cabinas y una casa, para lo cual han solicitado un préstamo en el Sistema Bancario Nacional.

#### *Apoyo económico externo*

No.

#### *¿Invita a sus clientes a formar parte de sus políticas de sostenibilidad?*

No.

### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

La experiencia es propiedad de la familia Rodríguez, sin embargo, en la actualidad el negocio se encuentra alquilado. La familia es oriunda de Arenal de Tilarán. Inicialmente incursionaron en el negocio de una primera soda, llamada Soda España, la cual estaba ubicada detrás de la Iglesia Colonial, en Nicoya. Trabajó como 12 años aproximadamente, luego se retiró. El restaurante lo adquirieron en 1997, sin embargo, la existencia del negocio es mayor puesto que tenía como cinco años de funcionamiento bajo otra administración. Se inició con un pequeño rancho que la familia Rodríguez fue ampliando paulatinamente y con recursos propios.

Ha trabajado el negocio tres veces, la última vez lo trabajó nueve años. Se retiró del negocio hace un año y medio, por motivo de descanso, ya que es un negocio de alto nivel de estrés; hay momentos en que se debe hacer una pausa por motivos de salud y familia. Considera que el negocio es muy bueno pero esclavizado.

### *¿Por qué decidieron turismo?*

Es una experiencia hereditaria desde hace muchos años en la familia Rodríguez, sus abuelos también tuvieron negocios parecidos en otros lugares.

### *Dificultades*

Tuvieron que ir ampliando el negocio con pocos recursos y muchas limitaciones, sin embargo, tenían experiencia anterior en otros establecimientos en otra región; además, este ha sido siempre el negocio de la familia, laborar en el campo gastronómico.

### *Asesorías*

No han tenido.

### *Satisfacciones*

Pese a que el esfuerzo ha sido mucho y sacrificado durante muchos años, ya vieron los frutos, pues ya se puede decir que están posesionados en el negocio, siendo uno de los mejores de Nicoya.

### *Permisos*

El dueño fue el que realizó todos los permisos, ellos solo compraron el derecho. Sin embargo, para las remodelaciones y las ampliaciones hacia otra área de actividad (el alquiler de cabinas) ha significado una gran cantidad de trámites en el Sistema Financiero Nacional y ante la Municipalidad.

### *Influencia en la economía personal*

En su momento el negocio permitió vivir cómodamente a la familia, financiar los estudios de los hijos de don Freddy, gracias a que el margen de ganancia en comida es mayor que el de las bebidas, y la buena administración y responsabilidad también permitió agilizar y maximizar las ganancias.

### *Recomendación*

Mantener una identidad propia, la del restaurante La Cabaña; en su momento, su prioridad fue enfocarse en comida nacional e internacional de alta calidad, privilegiándola sobre la venta de bebidas, con lo cual no se convirtió en un simple bar, sino en un lugar gastronómico preferido en la comunidad y por los viajeros. Esta opción gastronómica no incluye la comida típica guanacasteca, puesto que consideran que Nicoya no ha explotado ampliamente su condición de "ciudad colonial" por lo tanto, es difícil vender dicha imagen.

*Julio, 2008*



## CABINA MAGALY

**Actividad:** Hospedaje

**Ubicación:** Sámará centro

**Contacto:** Magaly Briones Gómez

**Propietario:** Magaly Briones Gómez

**Nacionalidad:** Costarricense

**Artífice:** Magaly Briones Gómez

**¿Quién dirige la empresa?** Magaly Briones Gómez

### Descripción

El negocio empezó porque vio que al lugar llegaban muchas personas a la playa, por lo que decidió construir unos cuartos de alquiler, y con el pasar del tiempo decidieron construir las cabinas. El promedio de visitantes depende de las temporadas, en la alta reciben aproximadamente 20 personas cada fin de semana. Cuando casi no llegan turistas dan mantenimiento a las cabinas y a los cuartos.

El negocio es familiar y son ellos los que lo atienden, por lo que solo ellos se ven beneficiados; entre los beneficios que se brinda a la comunidad, es en ayudas económicas a la escuela. Al momento no se ha recibido ningún tipo de ayuda económica de fuentes externas.

Dentro de las dificultades que manifiestan es que tienen que pagar muchos impuestos con precios elevados e indican que no han recibido ningún tipo de asesoría o capacitación alguna. Su mayor satisfacción es que se llene el lugar y que los clientes se vayan contentos.

La empresa cuenta con los permisos legales tramitados: ICT, salubridad, patentes, Tributación. Decidieron incursionar en este campo por ser la única fuente de ingresos, y también por ser una de las grandes oportunidades en que se encuentra el área geográfica, siendo el movimiento turístico en sí, por lo que no tienen ningún problema en recomendar a otras personas a que se arriesguen, ya que es una buena inversión y que sí funciona.

*Noviembre, 2007*



## CABINAS Y SODA RBO

**Actividad:** Hospedaje, alimentos y bebidas

**Contacto:** Ronny Briceño

**Propietaria:** Xenia Gómez

**Nacionalidad:** Costarricense

**Artífice:** Xenia Gómez

**¿Quién dirige la empresa?:** Ronny Briceño

### Sostenibilidad social

#### *Generación de empleo*

De la experiencia se benefician dos personas, no hablan inglés. No se emplean personas de la comunidad, tampoco han recibido capacitaciones ni cuentan con profesionales en turismo.

### *Beneficios a la comunidad*

Contribución a la escuela, Iglesia y con la calle, como política de la empresa.

### **Sostenibilidad cultural**

No participa ni apoya actividades culturales, además, no integra elementos culturales.

### **Sostenibilidad ambiental**

El impacto ambiental es positivo, se toman como medidas la limpieza del local, de la calle y de la playa. Los jardines no se componen de plantas nativas y no manejan políticas de protección. Los desechos se seleccionan y reciclan, los recoge la Municipalidad, los orgánicos se los lleva un señor para alimentar los cerdos.

### *Consumo del agua*

Se lleva un control, es de calidad y no hay escasez, la suministra la Municipalidad. La energía eléctrica la supe el ICE; como plan de ahorro se apagan todos los electrodomésticos cuando no son necesarios, además, se aprovecha la luz natural.

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

No se lleva. En promedio, en temporada alta nos visitan aproximadamente unas 60 personas y cada temporada ha ido creciendo. En la temporada baja, época de lluvia, no se reciben visitas.

#### *¿Cómo ha sobrevivido?*

En los meses de la temporada baja no reciben turistas, se cierra.

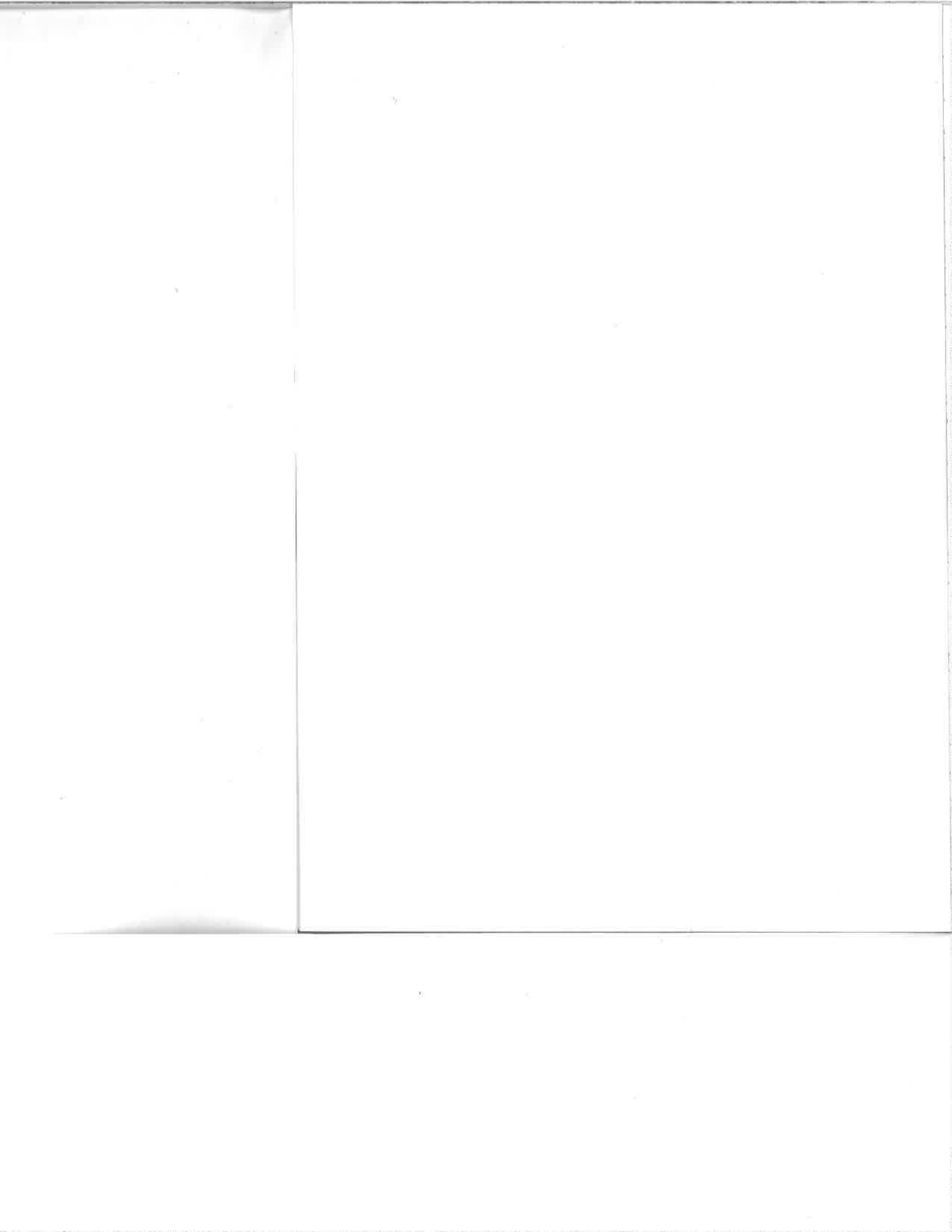
*Inversión inicial*

Fondos propios,

*Apoyo económico externo*

No.

Noviembre, 2008





## CAFÉ DANIELA

**Actividad:** Alimentos y bebidas

**Ubicación:** Sobre la calle del comercio 75 m sur de Coopealianza R.L.

**Teléfono:** (506) 2566-6148

**Contacto:** Damaris Líos

**Propietario:** Danilo Chongkon Chan y Damaris Líos Obando

**Nacionalidad:** Costarricense

**Artífice:** Damaris Líos Obando

**¿Quién dirige la empresa?** Damaris Líos Obando

### Descripción

De este negocio se benefician nueve familias, las cuales reciben ingresos adicionales dados por este negocio, donde todas ellas son residentes de la ciudad de Nicoya.

Benefician a la comunidad brindando una alternativa tradicional (no modernizada), teniendo mucha responsabilidad social, ya que brindan ayuda cuando se realizan bingos, dan donaciones a las escuelas, al asilo de ancianos y al hospital.

Al momento no han recibido ayudas adicionales, ya que se estableció con capital propio.

De acuerdo con Damaris Líos, la visita de turistas es muy alta por lo que es muy difícil saberlo con exactitud. En temporada normal es un promedio de la mitad de lo que ingresa en temporada alta, lo que no significa que dejen de llegar; caso contrario sucede en temporada alta, ya que es cuando más visitantes llegan al café.

La actividad se mantiene siempre en operación, ya sea tanto con personas extranjeras como con nacionales.

Una de las mayores dificultades enfrentadas es la poca capacitación de las personas que ingresan a trabajar e indica que no han recibido ningún tipo de asesoría.

La mayor satisfacción que manifiestan es que el local haya adquirido una buena imagen, ya que es muy visitada por familias tradicionales de Nicoya en días de descanso, feriado u otro que sea festivo.

Además, le complace que muchas familias puedan adquirir el sustento diario trabajando en dicho lugar.

El establecimiento cuenta con patente, seguros, permiso de sanidad, Municipalidad, CCSS, INS, Ministerio de Salud.

Decidieron incursionar en este tipo de negocio, porque consideraron que Nicoya era un buen lugar para vivir y poder establecer su propia empresa.

Doña Damaris recomienda que es importante mantener la calidad del producto y del servicio brindado, así como estar siempre pendiente de satisfacer al cliente, ya que este siempre tiene la razón.

*Octubre, 2007*



## CAFETERÍA Y RESTAURANTE SHEKINA

**Actividad:** Alimentos y bebidas

**Ubicación:** Sámara Nicoya, contiguo a la Boutique Shana en el centro de Sámara

**Teléfono:** (506) 2656-0631 / 8357-6847

**Contacto:** Josué Mendoza Alemán

**Propietario:** Josué Mendoza Alemán

**Nacionalidad:** Costarricense

**Artífice:** Josué Mendoza Alemán

**¿Quién dirige la empresa?:** Josué Mendoza Alemán

### Sostenibilidad social

#### *Generación de empleo*

En un principio eran cuatro personas, pero ahora trabajamos ocho personas.

#### *Beneficios a la comunidad*

Se hacen ayudas sociales a las escuelas y colegios de la comunidad como donaciones. Y las personas que trabajan en el restaurante son

de la comunidad, por lo tanto, de una u otra manera la comunidad se beneficia.

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

No lleva el control de la visitación.

#### *Promedio*

En promedio se reciben 50 turistas diarios.

#### *¿Cómo ha sobrevivido?*

En las temporadas bajas trato de hacer contratos con hoteles que no tienen restaurantes y venderles el servicio; siempre mantengo mi promedio de ventas.

#### *Inversión inicial*

Con capital propio.

#### *Apoyo económico externo*

No.

#### *¿Invita a sus clientes a formar parte de sus políticas de sostenibilidad?*

No.

#### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

Primero nació como un sueño, pues trabajé como administrador de un restaurante en Limón, luego en restaurantes en Sámara; siempre quise trabajar en lo propio y montar mi propio negocio, este sueño se empezó a realizar a principios del 2003, cuando en conjunto con un socio llamado Francisco Castillo empezamos el restaurante, en el cual

nos fue muy bien; luego, por situaciones de la vida en el 2006 me quedé como único propietario. Entonces empecé a hacer cambios en el restaurante, comencé a modificarlo en un restaurante que Sámara no tenía, era un restaurante clásico, pues existen restaurantes italianos, franceses y otros que venden comida típica, pero no existía un restaurante clásico, que vendiera comida nacional e internacional.

#### *¿Por qué decidieron turismo?*

La principal fuente de trabajo e ingresos en Sámara es el turismo. Y al abrir un restaurante clásico de comida nacional e internacional cubro los dos sectores: nacional y extranjero. Me gusta la gastronomía nacional e internacional, y un restaurante clásico me permite hacer lo que me gusta, dar un buen servicio a una excelente clientela.

#### *Dificultades*

No, hasta el momento no han tenido ninguna dificultad importante que no sea trabajo y dedicación.

#### *Asesorías*

No, solo con la experiencia que tengo de ocho años administrando restaurantes he trabajado.

#### *Satisfacciones*

La principal satisfacción es ver un sueño hecho realidad, poder contar con excelentes relaciones de armonía entre todos los que trabajamos en el restaurante. Ver una familia disfrutando y riendo en nuestro local. Satisfacciones económicas, pues, me ha permitido ser mi propio jefe y obtener buenos ingresos. Pero además de beneficios también trae mucha responsabilidad, pues muchos dependen de uno.

### *Permisos*

Los permisos son muchos ante el Ministerio de Salud, la Municipalidad y el INS; es un poco tedioso pues lo regresan de un lugar al otro. El tiempo para entregarlo es más o menos un mes. Y al principio estos permisos tienen vigencia por un año y luego al renovarlo te lo van extendiendo por cinco años.

### *Recomendación*

Siempre luchar por lo que uno sueña, trabajar duro, pedir consejos a personas que conocen el negocio, tratar bien al personal y sobre todo dar un buen servicio al cliente.

### **Gestión empresarial**

*Su entorno le ha servido para potenciar su negocio*

Sí.

### *Convenios*

No.

### *Servicios profesionales*

No.

2007



## CASA PARAÍSO

**Actividad:** Hospedaje, alimentos y bebidas

**Ubicación:** 150 oeste y 75 sur oficinas del ICE, playa Sámara, Nicoya, Guanacaste

**Teléfono:** (506) 2656-0741

**Contacto:** Sebastián Carrer

**Propietarios:** Sebastián Carrer y Laura Ellington

**Nacionalidad:** Argentinos

**Artífice:** Sebastián Carrer

**¿Quién dirige la empresa?:** Sebastián Carrer

### Sostenibilidad social

#### *Generación de empleo*

Se emplea a ocho personas en temporadas altas y a cuatro en temporadas bajas.

#### *Beneficios a la comunidad*

Es una fuente de trabajo para algunos de ellos, además se ofrece información turística.

### **Sostenibilidad ambiental**

Se maneja el reciclaje de la comunidad, además se hacen donaciones a la sociedad que protege la biodiversidad de la Península de Osa.

#### *Consumo del agua*

Servicio de agua potable, brindado por la institución pública correspondiente.

#### *Energía*

El servicio eléctrico es brindado por el ICE.

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

No lleva.

#### *Promedio*

Varía dependiendo la temporada, de 2000 turistas al mes baja a 600 turistas al mes.

#### *¿Cómo ha sobrevivido?*

Siempre hay turismo.

#### *Inversión inicial*

Se inició con fondos propios.

#### *Apoyo económico externo*

No.

*¿Invita a sus clientes a formar parte de sus políticas de sostenibilidad?*

No.

*¿Cómo empezó esta experiencia?*

Esta experiencia (restaurante) se abrió hace 12 años, los dueños originales eran unos italianos que construyeron el lugar más o menos en el año 1995, luego, después de cinco años lo vendieron a unos españoles quienes lo mantuvieron cerca de tres años. Y para el año 2003 se lo vendieron al señor Sebastián Carrer y a su familia, de nacionalidad argentina, que actualmente lo mantienen, lo compraron con capital propio ya que a él y su familia les gustó mucho playa Sámara y querían buscar un negocio que les fuera rentable y así poder disfrutar de la belleza de la comunidad. Desde que adquirieron el lugar les ha sido muy rentable y gracias a él han tenido la capacidad económica de colaborar con la protección de este planeta, pues él y su familia hacen donativos para la protección del medio ambiente, colaboran con la protección de la Península de Osa.

*¿Por qué decidieron turismo?*

Es un negocio rentable y se colabora con la protección del planeta.

*Dificultades*

La falta de la Municipalidad de Nicoya, que no recoge la basura.

*Asesorías*

Por parte del ICT, en servicio al cliente e idiomas

*Satisfacciones*

Tener un negocio propio y la posibilidad económica de colaborar con la protección de la biodiversidad de este planeta.

*Permisos*

Cuentan con los necesarios, ante el Ministerio de Salud y la Municipalidad.

*Recomendación*

Que se invierta en una comunidad en vías de desarrollo. Pensar en la protección del planeta y en el turismo ecológico. Poseer experiencia en el negocio que se desea abrir.

**Gestión empresarial**

*¿Su entorno le ha servido para potenciar su negocio?*

Es magnífico tener este lugar en esta comunidad.

*Convenios*

No.

*Servicios profesionales*

No.

*Estructura organizacional*

Depende directamente del propietario de la iniciativa.

2007



## CASA VALERIA

**Actividad:** Hospedaje

**Ubicación:** Frente a la playa Sámara, Nicoya, Guanacaste

**Teléfono:** (506) 2656-0511

**Fax:** (506) 2656-0317

**E-mail:** casavaleria\_af@hotmail.com

**Contacto:** Alejandra Flores

**Propietarios:** Familia Flores

**Nacionalidad:** Costarricenses

**Artífice:** Familia Flores

**¿Quién dirige la empresa?** Alejandra Flores

### **Sostenibilidad social**

#### *Generación de empleo*

Sí, pero todos son miembros de la familia.

#### *Beneficios a la comunidad*

Se hacen donaciones a las monjas y a la escuela.

## **Sostenibilidad ambiental**

### *Consumo del agua*

El servicio de agua potable es público.

### *Energía*

La electricidad es servida por Coopeguanacaste, R.L.

## **Sostenibilidad económica**

### *Control de visitas*

No se lleva un registro.

### *Promedio*

Es variada depende de la temporada.

### *¿Cómo ha sobrevivido?*

Siempre hay turismo.

### *Inversión inicial*

Recursos propios.

### *Apoyo económico externo*

Sí, recibieron un préstamo del Banco Nacional para ampliar las cabinas.

### *¿Invita a sus clientes a formar parte de sus políticas de sostenibilidad?*

No.

### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

Casa Valeria nació por necesidad económica de la familia Flores, esto más o menos en el año 1998; todo empezó cuando la hermana de Valeria Flores salió embarazada en 1997, por esta razón la hermana llegó a playa Sámara en busca de trabajo, encontró pero no le estaban saliendo muy bien las cosas, por esta razón la mamá de la señora Valeria decidió mudarse a Sámara para ayudar a su hija. La mamá de Valeria es fisioterapeuta, hizo un cuarto con baño para dar masaje a los turistas, esta actividad les empezó a dejar dinero. Al observar que el turismo les dejaba ganancias, decidieron acomodar un cuarto y rentarlo. Esto fue un éxito pues les dejaba muchas ganancias, por ello la señora Valeria renunció al trabajo que tenía y se mudó a Sámara junto con su hermana y su mamá, con el dinero de las prestaciones de la señora Valeria construyeron cuatro cabinas que les dejaban buenas ganancias y les permitió seguir invirtiendo, hasta el día de hoy CASA VALERIA posee 11 lindas y cómodas habitaciones frente a la playa.

### *¿Por qué decidieron turismo?*

La principal fuente económica de la comunidad de Sámara es el turismo. Cuenta la señora Valeria que la decisión de incursionar en el turismo fue por una necesidad económica, que los llevó a alquilar un cuarto de su casa. Al descubrir que esto les generaba buenos ingresos, poco a poco empezaron a construir otros.

### *Dificultades*

Dificultades económicas por temporadas muy bajas, las cuales fueron superadas gracias al trabajo duro y a la buena administración de la señora Alejandra Flores; irrespeto de las otras empresas por ruidos a altas horas de la noche, el problema eterno de la basura que la Municipalidad de Nicoya no soluciona desde hace años. Se menciona también el pago por el derecho a utilizar las milla marítimo-terrestre de más de un millón de colones por año.

*Asesorías*

No, de nadie; fue una idea y negocio familiar.

*Satisfacciones*

Tener un negocio propio.

*Decepciones*

No.

*Permisos*

Poseen todos los permisos, pero manifiestan que son muy molestos y tediosos los trámites de estos.

*Influencia en la economía personal*

Ha sido muy exitoso. Si bien no es un negocio para volverse rico, sí les permite vivir económicamente muy bien.

*Recomendación*

Que tenga todo en regla (permisos, pólizas etc.). No esperar volverse millonarios, hay que tratar de vivir bien y tener una buena calidad de vida. Trabajar duro.

**Gestión empresarial**

*¿Su entorno le ha servido para potenciar su negocio?*

Sí.

*Convenios*

No.

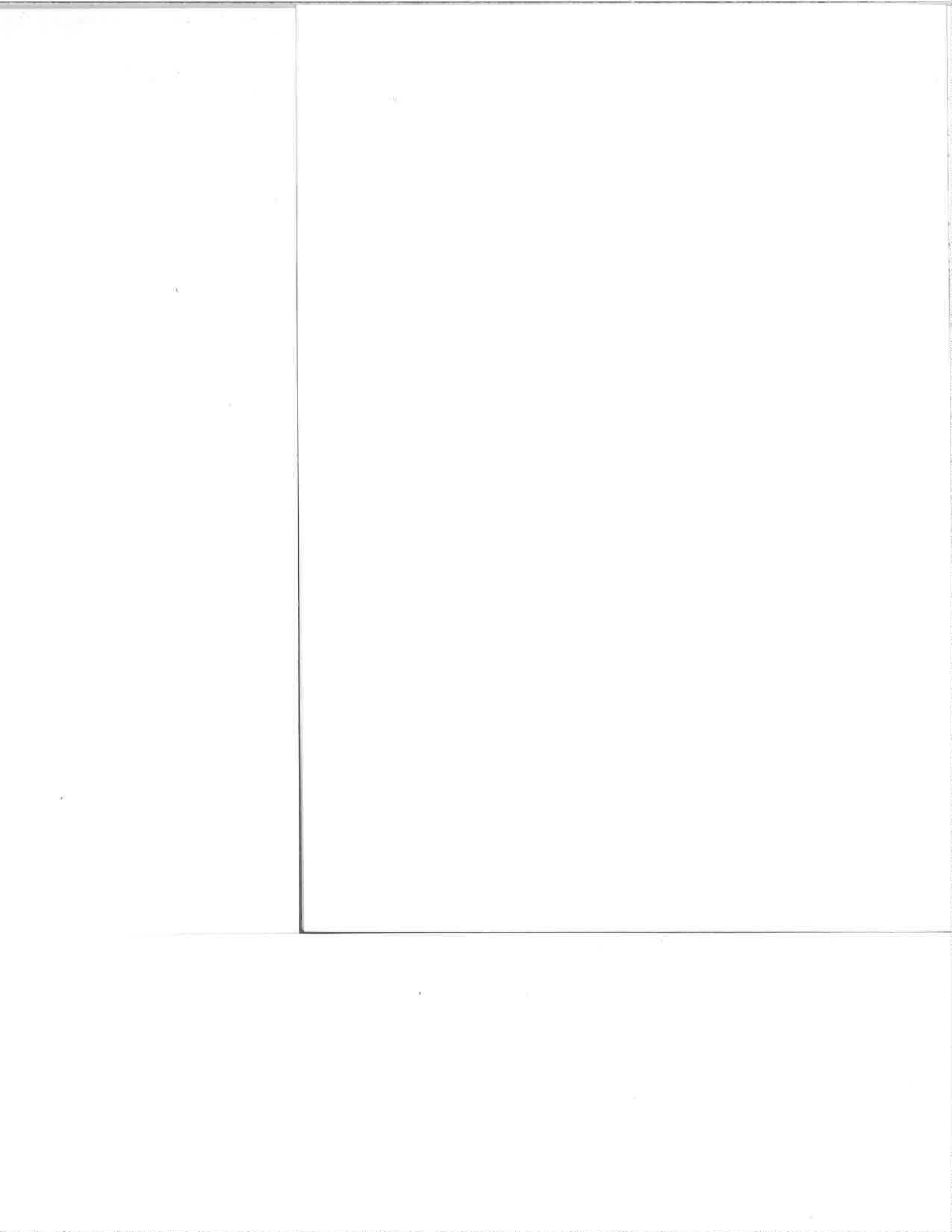
*Servicios profesionales*

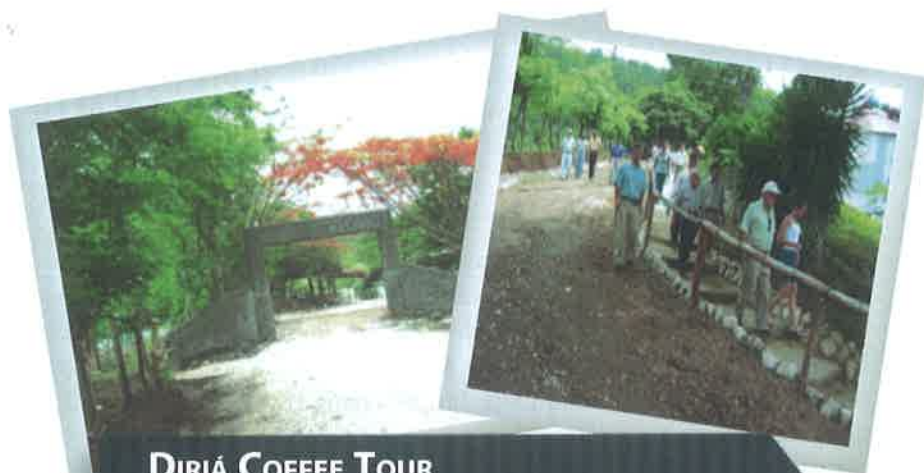
No.

*Estructura organizacional*

Depende directamente de la propietaria.

2007





## DIRIÁ COFFEE TOUR

**Actividad:** Tours

**Ubicación:** 600m norte y 200 m este del cementerio, Beneficio Matambú, Hojancha, Guanacaste

**Teléfono:** (506) 2659-9130 / 2659-9162 **Fax:** (506) 2659-5002

**E-mail:** coopepilangosta@yahoo.com

**Web:** www.cafediria.com

**Contacto:** Ing. Agro Marielos Arias

**Propietario:** Coopepilangosta R.L.

**Nacionalidad:** Costarricenses

**Artífice:** Esta idea se dio a principios del 2004 por los socios fundadores de la cooperativa

**¿Quién dirige la empresa?:** Encargada, Ing. Agro. Marielos Arias

### Sostenibilidad social

#### *Generación de empleo*

Doscientos ocho asociados de la cooperativa, un guía de tiempo completo y otro para los fines de semana, un asistente, un misceláneo y ocasionalmente un jardinero. Se recibe capacitación del INA, Cooprena

R.L. y charlas sobre la forma de producir café y el enfoque del tour, para hacer de este atractivo y que cumpla con las expectativas de los visitantes.

#### *Beneficios a la comunidad*

El programa Escuelitas que consiste en donar 0,25 centavos de dólar por paquete de café que se vende en la tienda de souvenir, para ayudar a escuelas de la comunidad. En la tienda solo se vende producto hecho a mano por los vecinos. Se sirven en el tour bocadillos hechos por las señoras de la comunidad. Empleo para los bailarines del grupo de baile, que son estudiantes de secundaria y primaria, los cuales se ayudan económicamente con los ingresos. Los turistas que llegan a Coffee Tour, generalmente van a los comercios del pueblo y consumen. Se programan giras con los turistas que pasan por Palo Verde, van a una escuela a compartir con nuestros niños y dejarles algunos regalos (útiles para la escuela, deporte, diversión).

#### **Sostenibilidad cultural**

Fundamento del proyecto, rescatar la riqueza cultural del guanacasteco en sus raíces, a partir de la cultura chorotega, en cuyo territorio se desarrolla hoy la caficultura.

#### **Sostenibilidad ambiental**

Uso de tecnologías amigables con el ambiente, demostrar a las nuevas generaciones que es posible el desarrollo económico con responsabilidad (sostenibilidad).

#### *Consumo del agua*

El servicio es público.

### *Energía*

La energía eléctrica es servida por Coopeguanacaste, R.L.

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

No. En promedio se reciben 400 turistas al mes, varía según la temporada.

#### *¿Cómo ha sobrevivido?*

Siempre se recibe turismo.

#### *Inversión inicial*

Recursos propios de la cooperativa.

#### *Apoyo económico externo*

Se inició con fondos de la cooperativa y con ayuda también de PRODAPEN, además de la idea de muchos amigos que se interesaron en el proyecto.

#### *¿Invita a sus clientes a formar parte de sus políticas de sostenibilidad?*

Sí.

#### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

A principios del 2004, con el fin de generar valor agregado a la cafcultura, en especial al proceso de beneficiado; se propuso implementar el componente turístico como una actividad propia del Beneficio Matambú, donde el visitante podrá conocer e informarse acerca de los detalles y rasgos particulares de la cafcultura que se desarrolla en la Península de Nicoya, mostrando cada una de las etapas del proceso, desde

los cafetales hasta la preparación y degustación de la tasa, ello bajo un modelo de sostenibilidad ambiental.

#### *¿Por qué decidieron turismo?*

El beneficio cuenta con infraestructura muy cara, solo se utiliza tres meses al año durante la cosecha, el mantenimiento de la planta es caro, y si no se cuida se deteriora. Los pájaros, roedores e insectos hacen de este su hábitat; al tener el tour operando, se generan ingresos para dicho mantenimiento y para los productores, y damos a conocer el producto a nivel nacional e internacional, así como las prácticas de producir café de forma sostenible. Los visitantes valoran más nuestro producto, al saber que es totalmente manual, que los tiempos de trabajo y dedicación que requieren son altos. Se vende el producto final directamente, los turistas se llevan el café a poquitos, dejando un mayor valor agregado.

#### *Dificultades*

La distancia; es una zona lejana para la mayoría de las tour operadoras. El que los asociados confiaran en el proyecto, al inicio generaba pérdidas. Se solucionó con promoción y mostrando a los tours operadores las bondades del proyecto, invirtiendo en las instalaciones; con el pasar del tiempo las dudas se desvanecieron.

#### *Asesorías*

Se contrató personal capacitado en turismo para aprovechar sus conocimientos.

#### *Satisfacciones*

Buses con turistas nacionales y extranjeros llegan al beneficio, a 100 km de Liberia, para hacer el tour por la planta, verlos reír y bailar con los jóvenes del grupo Matambú y al final, colocar el café procesado en sus bolsos, pagando un precio justo para nuestro productor.

### *Permisos*

Los municipales que no son costosos. Los seguros del INS, de más alto valor económico, son requeridos para que todas las tour operadoras puedan funcionar. El tiempo para conseguir estos permisos es de más o menos cinco meses.

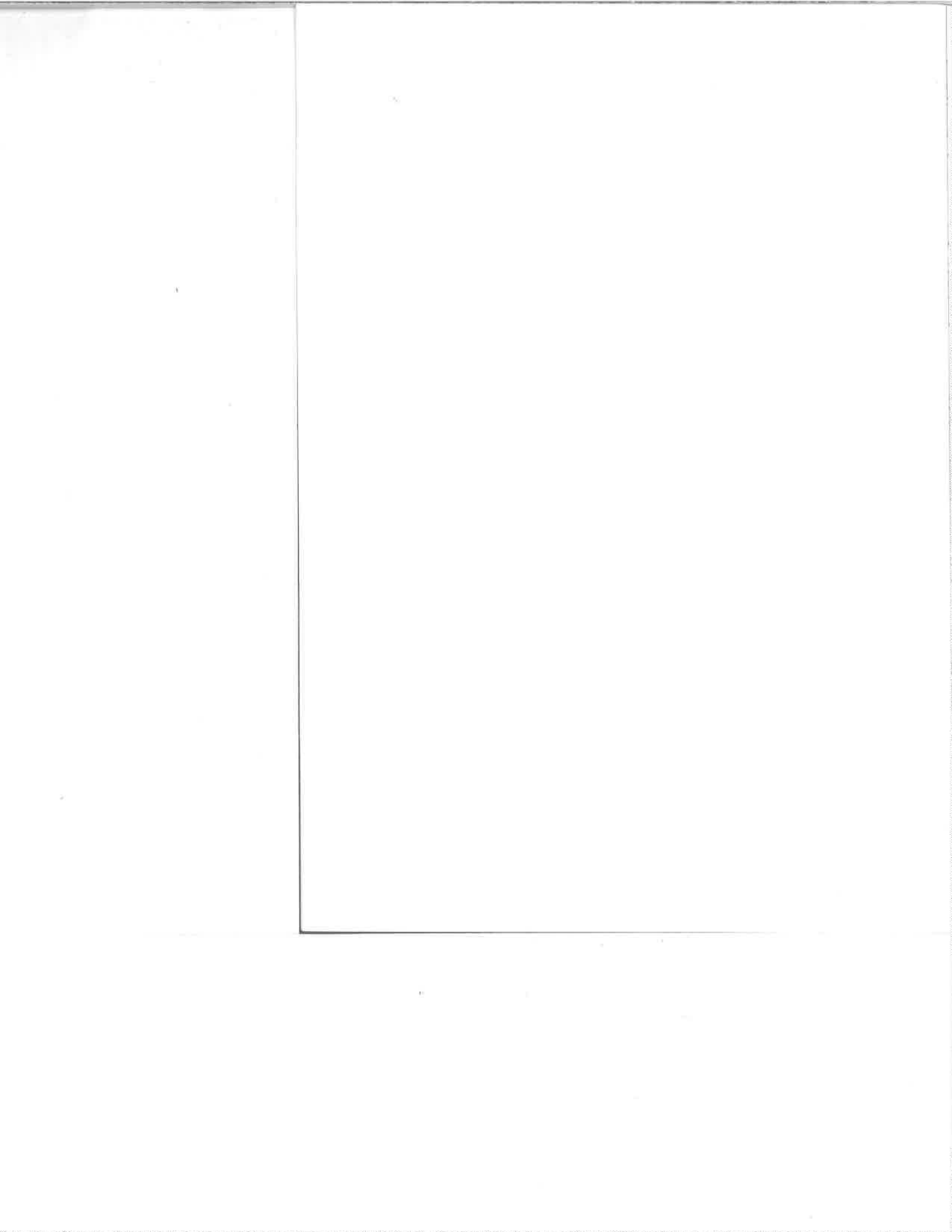
### *Influencia en la economía personal*

Los ingresos con que cuenta la comunidad ahora son más, no para hacerse rico, pero muchas madres de familia realizan sus artesanías sin descuidar a sus hijos en casa y estas se venden en la tienda de souvenir.

### *Recomendación*

Paciencia, empeño, sentir el proyecto como propio, buena atención, no mentir (explicar cada labor como se hace y no como se debiera hacer), mejora constante, cobrar lo justo para el tour y para el turista, dedicación (es de todos los días, si nos metemos a trabajar con turismo es de lunes a lunes), aseo, educación y una gran sonrisa.

2007





## **Eco-MUSEO SAN VICENTE**

**Actividad:** Souvenir (artesanías)

**Ubicación:** San Vicente de Nicoya

**Teléfonos:** (506) 2681-1563/ 2681-1214

**Página Web:** [www.ecomuseodesanvicente.org](http://www.ecomuseodesanvicente.org)

**Contacto:** Mauricio Grijalba, presidente de la Asociación y Maribel Sánchez Grijalba

**Propietario:** Asociación del Pueblo de San Vicente de Nicoya

**Nacionalidad:** Costarricense

**Artífice:** Socios fundadores de la Asociación

**¿Quién dirige la empresa?:** Junta Directiva, por medio del Comité del Eco-Museo

### **Sostenibilidad social**

#### *Generación de empleo*

Emplea a personas de la comunidad, puesto que el museo es de la comunidad y para la comunidad.

### *Beneficios a la comunidad*

Se trabaja en pro de mejorar la situación económica de la comunidad, se atrae a clientes, turistas nacionales e internacionales, de esta manera los artesanos pueden vender sus productos en forma directa, mejorando así sus ganancias. Hemos recibido capacitación del INA, UNED, Museo Nacional, antropólogos internacionales y voluntarios del Cuerpo de Paz.

### **Sostenibilidad cultural**

Se exhiben y se venden copias de piezas arqueológicas y diseños originales de artesanos de la comunidad, donde los turistas pueden comprar directamente al artesano. Fue creado con el fin de preservar la herencia regional de ayer, que nos dejaron nuestros antepasados los indios chorotegas, y hoy nuestros artesanos. Con el Museo se espera eliminar o disminuir el Huaquerismo, el robo y la exportación de la historia. Las piezas arqueológicas que se exhiben serán protegidas y podrán ser vistas tanto por los artesanos como por los turistas, estudiantes, profesores y otros.

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

No se llevan registros. El promedio varía según la temporada de afluencia del turismo internacional y nacional.

#### *¿Cómo ha sobrevivido?*

Siempre hay turismo.

#### *Inversión inicial*

Se hicieron eventos comunitarios para recaudar fondos y conseguir el lote. Este esfuerzo local fue recíproco por el trabajo de instituciones e individuos fuereños.

#### *Apoyo económico externo*

En el 2002 se recibieron donaciones de Inter-American Foundation, por intermedio de la Sra. Karen Berelowitz, y el diseño del arquitecto Estefan Hantziker, de Suiza.

#### *¿Invita a sus clientes a formar parte de sus políticas de sostenibilidad?*

Sí.

#### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

En el año 1990 un grupo de miembros de la comunidad de San Vicente, con la motivación de un voluntario del Cuerpo de Paz, el Sr. Aarón Hirst, se propuso la idea de un museo comunitario para evitar el huaquerismo (la venta ilegal de piezas precolombinas).

El Museo lo mantienen los artesanos de la comunidad junto con el apoyo de algunas fuentes externas. Este esfuerzo fue en conjunto con el trabajo de instituciones e individuos fuereños. El diseño salió de un estudio arquitectónico, y se recopiló la documentación arqueológica de la zona.

#### *¿Por qué decidieron turismo?*

El propósito del Museo es proteger y perpetuar el patrimonio cultural y natural de nuestros indígenas, es la herencia de la población mestiza actual y futura de nuestra comunidad, y por medio del turismo se obtendrán ingresos para la comunidad, mostrando la cultura a diferentes turistas que nos visitan.

#### *Dificultades*

En un principio fue difícil el apoyo del pueblo y del Gobierno; enfrentamos problemas legales que atrasaron la construcción hasta mayo del 2002; se tuvo algunos problemas tanto para conseguir los fondos para la contracción, como escasez de la materia prima (barro); se es-

para el apoyo de los visitantes y gente interesada para lograr expropiar un terreno privado que contiene una mina de arcilla, nuestra materia prima.

#### *Facilidades*

Ayuda recibida del Departamento de Ayudas Comunales del MOPT, en materiales con un valor de cinco millones de colones para la construcción del Museo. También la ayuda con materiales eléctricos de Copeguanacaste R.L.

#### *Asesorías*

Se pidió la ayuda de expertos e instituciones interesados en la comunidad, recibiendo respuesta de algunas personas entre ellas: Jim Weil, antropólogo del Museo de Ciencias de Minnesota, María Eugenia Murillo (en ese entonces directora del Museo del Ministerio de Cultura), Francisco Corrales y Juan Vicente Guerrero, arqueólogos del Museo Nacional y Estefan Hantziker, arquitecto.

#### *Satisfacciones*

Podemos mencionar que la conclusión de la primera etapa del Eco Museo constituye un lugar donde a los artesanos se les permite vender sus productos sin intermediarios, mejorar sus ingresos y poder mostrar tanto a turistas nacionales como extranjeros, la herencia de nuestros antepasados: los indios chorotegas.

#### *Permisos*

Hubo que obtener permisos municipales y la personería jurídica.

#### *Influencia en la economía personal*

Al trabajar sin intermediarios se obtiene una mejor ganancia.

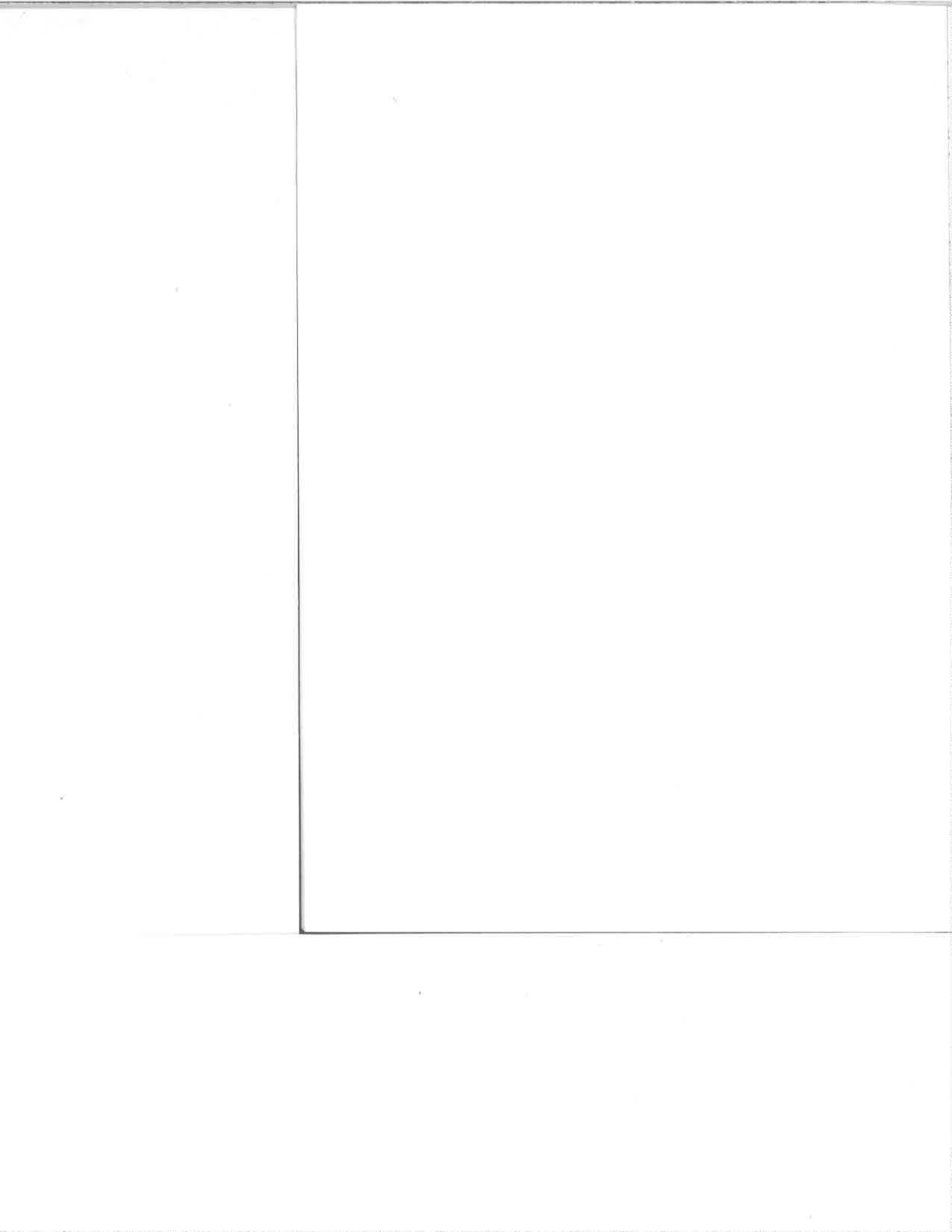
### *Recomendación*

Para aquellos que deseen iniciar una experiencia similar, deben contar con un plan o estudio participativo, capacitaciones, y que busquen el apoyo del Gobierno.

### *Visión de futuro de la comunidad*

Mejora de las condiciones de vida, de las oportunidades de trabajo y educación. Resultados favorables en la preservación de la herencia regional.

2009





## HOTEL ENTRE DOS AGUAS

**Actividad:** Hospedaje

**Ubicación:** Sámara, Nicoya

**Teléfono:** No se indica

**Contacto:** Lilah Ann Park

**Propietarios:** Lilah Park y Brandon Park

**Nacionalidad:** Estadounidenses

**Artífice:** Lilah Park

**¿Quién dirige la empresa?:** Lilah Park

### Descripción

Los propietarios llegaron a Costa Rica en el año 2007, y decidieron incursionar en el turismo, debido a que la posibilidad de establecer un hotel en la playa era parte de un sueño que tenía la Sra. Park; y vieron en Costa Rica un lugar apropiado para cumplirlo, a pesar de haber viajado por varias partes de Latinoamérica. Se establecieron en Sámara debido a que les encantó el lugar por su actividad turística.

### *Registro de control de visitas*

Cuentan con un registro, el cual permite determinar el orden de entrada de visitantes por temporada. Concluyen lo siguiente: En temporadas altas, que comprenden los meses más fuertes del verano (de diciembre a abril), se reciben 420 pax aproximadamente, mientras que en la temporada baja (de mayo a octubre), temporada de invierno, presenta un comportamiento de 120 pax aproximadamente.

### *Beneficiarios*

Tres familias se benefician de la experiencia, pues se emplea a tres personas de la comunidad sin experiencia en turismo. La comunidad en general también se beneficia, debido a que el hotel apoya el financiamiento de proyectos como limpieza de la playa y apoyo para el centro de acopio de reciclaje de la zona; participan en proyectos que esta ofrece. También apoya actividades culturales, como fiestas propias de la zona para recolectar dinero para fines de la comunidad.

### *Empleo comunal*

Como se mencionó en el apartado anterior, se emplea a tres personas de la comunidad.

### *Espacio de emprendimiento*

Cuenta con habitaciones localizadas a una distancia muy corta de la playa, habitaciones en la parte baja y alta, con servicios de agua caliente, aire acondicionado o abanico y hamacas en las terrazas. Cuenta con piscina rodeada de exuberante vegetación, además de una pequeña soda dentro del hotel.

### *Financiamiento*

La experiencia se inició con fondos propios y con la realización de un préstamo. El préstamo se realizó a la antigua dueña, una señora de

origen italiano, y luego los dueños actuales le fueron pagando poco a poco.

#### *Apoyo externo*

No han contado con este tipo de apoyo, tanto nacional como externo.

#### *Sostenibilidad*

Realizan programas de reciclaje dentro del hotel; las aguas negras son vertidas al alcantarillado municipal; mantienen libre de contaminación tanto las zonas verdes dentro del hotel como de sus alrededores. Mediante mensajes escritos invitan a los clientes a participar de sus hábitos de conservación del medio ambiente.

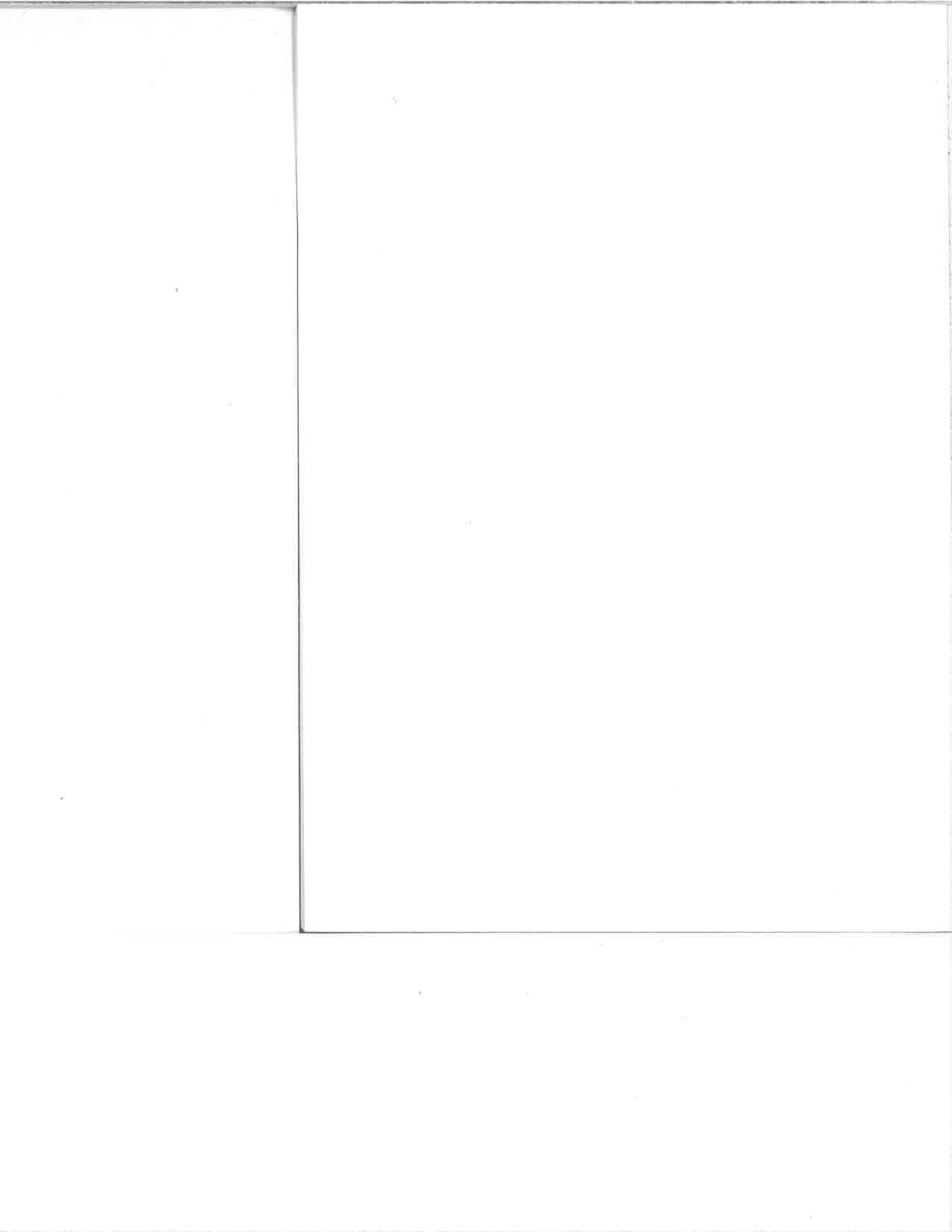
#### *Dificultades*

Consideran que no han tenido problema alguno.

#### *Satisfacciones obtenidas*

Haber hecho realidad un sueño.

Noviembre, 2008





## HOTEL CASA DEL MAR

**Actividad:** Hospedaje, alimentos y bebidas

**Ubicación:** Sámara centro, Nicoya

**Teléfono:** No se indica

**E-mail:** No se indica

**Contacto:** Carolina Álvarez

**Propietarios:** Owen y Susan Taggart

**Nacionalidad:** Estadounidenses

**Artífice:** Owen y Susan Taggart

**¿Quién dirige la empresa?:** Owen y Susan Taggart

### Descripción

Hace 18 años lo que era la casa de un samareño pasó a ser propiedad de un extranjero, el cual le hizo ciertos arreglos, convirtiéndola en un pequeño hotel. Con el paso del tiempo se lo vendieron a una pareja de estadounidenses, los cuales decidieron construir también un restaurante.

### *Registro de control de visitas*

El promedio de visitantes es el siguiente: diciembre-abril: 80 por ciento de ocupación; mayo-julio: 60 por ciento de ocupación; agosto-octubre: 10 por ciento de ocupación. De estos visitantes el 80 por ciento es extranjero y el restante, nacional.

En temporada alta se emplean 10 personas, y en temporada baja, 7, los cuales son de la comunidad.

### *Beneficios a la comunidad*

Los beneficios que recibe la comunidad son: un programa de reciclaje, ayudan económicamente a la escuela y a los policías, asimismo, brindan fuentes de trabajo; al momento no han recibido ningún tipo de ayuda externa.

### *Dificultades*

La mayor dificultad que han encontrado es el poco apoyo del Gobierno, ya que con respecto a la recolección de basura deben buscar con lo privado.

### *Asesorías*

En cuanto a las asesorías, han recibido cursos de manipulación de alimentos por parte del INA.

### *Satisfacciones*

Entre sus mayores satisfacciones está ayudar a los niños de la escuela, organizarse con otros hoteles para recoger la basura en la playa con ayuda de los niños, y ver que las personas regresan cada año al hotel.

### *Permisos*

En cuanto a los permisos necesarios están el sanitario, la Municipalidad, Ministerio de Trabajo, INS, CCSS, Tributación, ICT. Estos permisos se han obtenido en el transcurso del negocio.

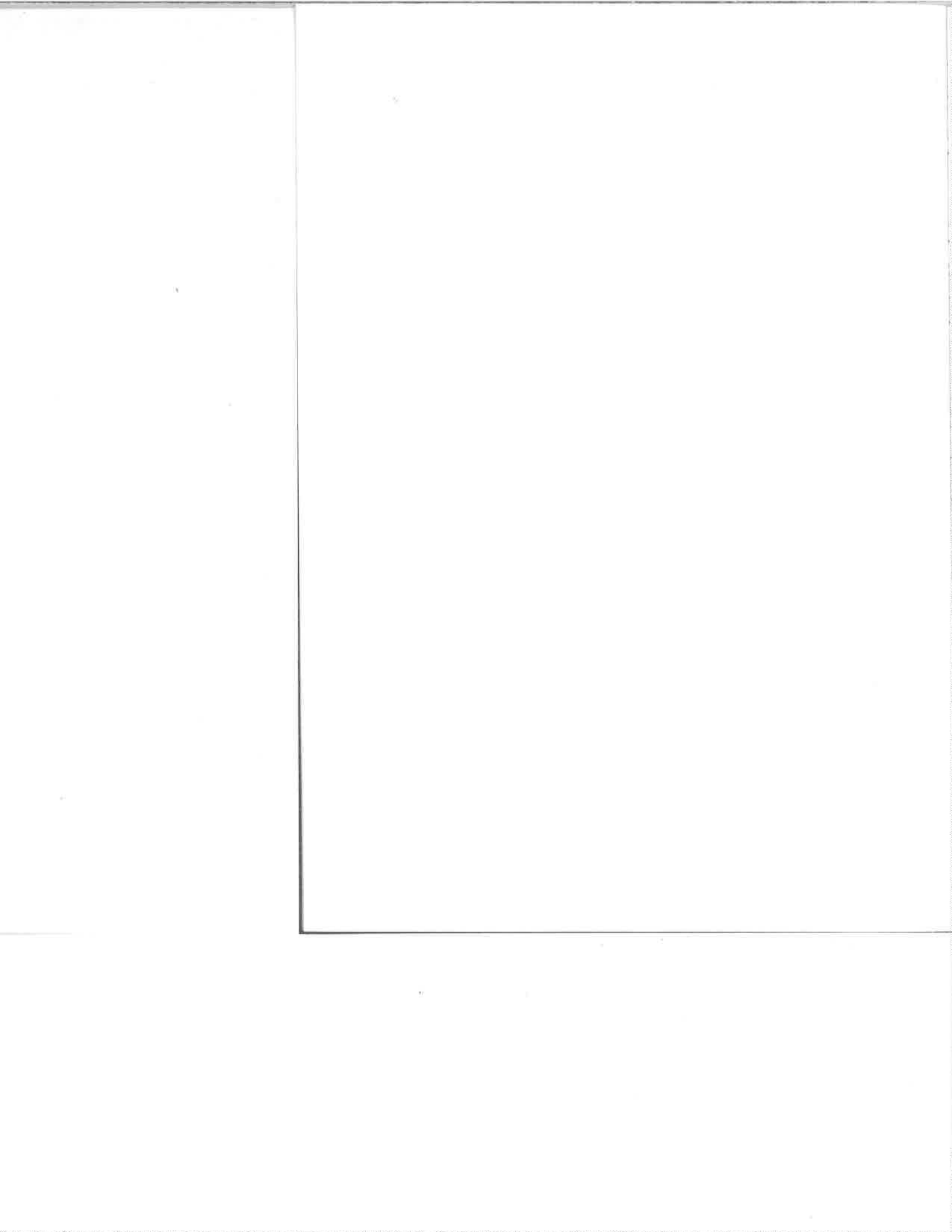
### *¿Por qué decidieron turismo?*

Decidieron incursionar en el campo del turismo, ya que Sámara se está desarrollando y es una buena opción para trabajar e ir surgiendo.

### *Recomendación*

Se debe tener vocación para atender al público, y que el personal debe ser excelente y con disponibilidad de tiempo.

Noviembre, 2007





## **HOTEL MARIANELA**

**Actividad:** Hospedaje

**Ubicación:** 500 m este y 50 norte del Banco Nacional, Nicoya.

**Teléfono:** (506) 2686-7272 **Fax:** (506) 2686-7419

**Contacto:** Alcides Fuentes Fajardo

**Propietario:** Alcides Fuentes Fajardo

**Nacionalidad:** Costarricense

**¿Quién dirige la empresa?** Alcides Fuentes Fajardo

### **Descripción**

El hotel es propiedad de la familia Fuentes desde su fundación en el 2001, fecha de la construcción.

#### *Registro control de visitas*

Siempre lo han llevado, apuntan los datos personales de cada persona que entra en el Hotel, desde que se abre hasta que se cierra.

### *Promedio*

En temporada alta unos 700 por mes aproximadamente, en la baja disminuye a unos 530 a 600 por mes. En promedio un 85% son nacionales. Se coincide con otras experiencias en que el turista que ingresa a Nicoya es solo de paso, principalmente en Nicoya centro se hospedan los agentes, uno que otro extranjero y personas de Nicoya por horas.

### *Beneficiarios*

Don Alcides y su familia, así como los empleados del hotel, que en su mayoría son nacionales de la comunidad (no se precisa cuántos). Además del gerente, una miscelánea, un empleado de mantenimiento y jardinería, y algunos empleados temporales, como el caso de la reparación o mantenimiento mayor de la edificación.

### **Sostenibilidad ambiental**

No se realiza la separación de los desechos, estos los recoge la Municipalidad, se tiene una fila de palmeras y árboles frutales que cubren y dan frescura a la entrada de las habitaciones, además cumplen una función ecológica y armonizan con el medio ambiente. Las aguas negras son vertidas a la red pública, que es lo usual en Nicoya.

### *Inversión inicial*

Con capital propio y con financiamiento del Banco Popular para la construcción del edificio.

### *¿Ha recibido apoyo de fuentes externas?*

En ningún momento.

### *Dificultades*

No se han presentado dificultades a lo largo del tiempo de estar operando, nos sentimos plenamente consolidados luego de siete años de funcionamiento continuos; los trámites han sido normales y con la duración acostumbrada.

### *Asesoría*

No han recibido.

### *Satisfacciones obtenidas*

Don Alcides se muestra satisfecho con los resultados tanto monetarios, como con la consolidación de su negocio.

### *Decisión a incursionar en el campo del turismo*

Se ingresó por el desarrollo económico y turístico que ha experimentado la región, generando en muchas épocas del año la necesidad de hospedaje, tanto para visitantes como para las mismas personas de Nicoya.

### *Tipos de permisos, cantidad, duración*

En regla con la patente municipal y el permiso sanitario. Cuando sacaron los permisos pertinentes para la construcción del hotel, no se les presentó problema alguno, la duración fue normal, pocos días. El inspector de salud pasa continuamente, sin embargo, no se tiene problema alguno, porque se cumple con todos los requisitos establecidos, por ello siempre se nos extiende el permiso sanitario.

*Impacto económico para los propietarios (beneficios)*

Han visto aumentar las ganancias, lo que les ha permitido recuperar la inversión y poder reinvertir en mejoras.

*Recomendaciones*

Se debe estar en constante mejoramiento, tanto en los servicios como en la atención de los clientes.

2008



## HOTEL SÁMARA BEACH

**Actividad:** Hospedaje

**Ubicación:** Playa Sámara, Guanacaste, Costa Rica

**Teléfono:** (506) 2656-0218

**Fax:** (506) 2656-0326

**E-mail:** [hsamara@racsa.co.cr](mailto:hsamara@racsa.co.cr)

**Web:** [www.hotelsamarabeach.com](http://www.hotelsamarabeach.com)

**Contacto:** Dora Peart

**Propietario:** Dora Peart

**Nacionalidad:** No se indica

**Artífice:** Una sociedad española

**¿Quién dirige la empresa?:** Dora Peart

### Sostenibilidad social

#### *Generación de empleo*

Se benefician nueve personas directamente.

#### *Beneficios a la comunidad*

Se les da empleo a algunas personas de la zona y se colabora con las escuelas.

## **Sostenibilidad económica**

### *Control de visitas*

No se indica.

### *Promedio*

Depende de la temporada.

### *¿Cómo ha sobrevivido?*

Siempre hay turismo.

### *Inversión inicial*

Se inició con fondos propios.

### *Apoyo económico externo*

No.

### *¿Invita a sus clientes a formar parte de sus políticas de sostenibilidad?*

No.

### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

El Hotel Sámara fue fundado hace 12 años, en 1995, su fundador fue una sociedad española que se disolvió y decidieron vendérselo a la señora Dora Peart, más o menos en 1999, quien lo tiene desde entonces. La señora Peart manifiesta que es un negocio exitoso, aunque ha tenido problemas con los servicios públicos, pues tardan mucho en resolver un problema. Además, el problema que tiene toda la población de Sámara es que la Municipalidad no recoge la basura.

*¿Por qué decidieron turismo?*

Porque es una excelente fuente de ingresos.

*Dificultades*

La Municipalidad nunca recoge la basura, desde los inicios, hace 12 años hasta hoy (13 de noviembre del 2007). Los servicios públicos tardan mucho tiempo en arreglarlos.

*Asesorías*

No, solo la experiencia de la señora Dora.

*Satisfacciones*

Económicas, pues es muy rentable y la tranquilidad de ser su propia patrona.

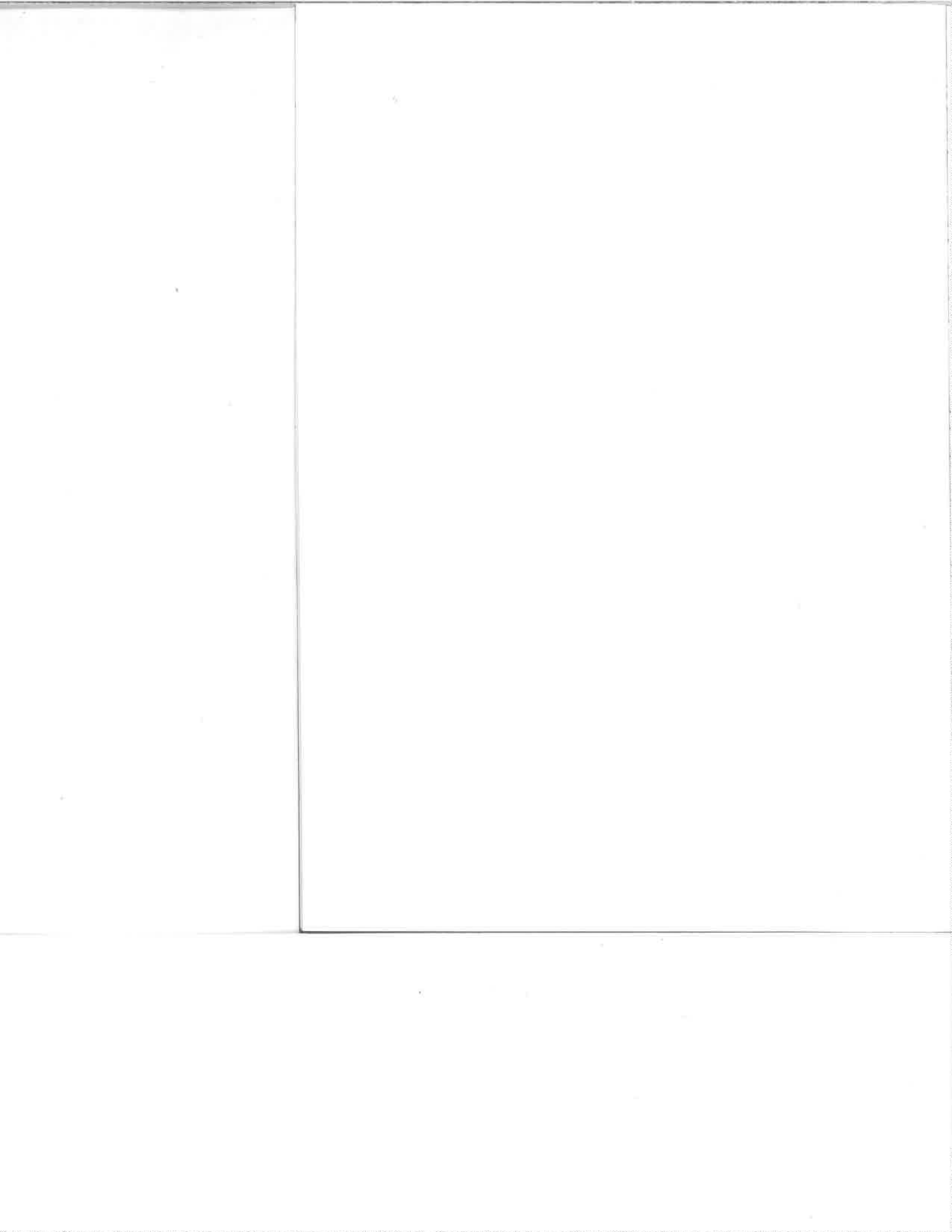
*Permisos*

Están todos en regla.

*Recomendación*

Trabajo duro y tener conocimientos en Administración Hotelera.

Noviembre, 2007





## HOTEL VENECIA

**Actividad:** Hospedaje

**Ubicación:** Nicoya, costado noroeste del parque

**Teléfono:** (506) 2685-5325      **Fax:** (506) 2686-49-9

**Contacto:** Georgina Zúñiga Saborío

**Propietarios:** Pablo Fonseca y Georgina Zúñiga Saborío

**Nacionalidad:** Costarricenses

**Artífice:** Pablo Fonseca y Georgina Zúñiga Saborío

**¿Quién dirige la empresa?:** Pablo Fonseca y Georgina Zúñiga Saborío

### Sostenibilidad social

#### *Generación de empleo*

Todos los empleados del hotel son nacionales, brindan trabajo a tres empleados: un guarda, un empleado de mantenimiento y jardinería, y una miscelánea.

#### *Beneficios a la comunidad*

Colaboran con eventos comunales y culturales brindando apoyo con hospedaje.

### **Sostenibilidad ambiental**

No realizan procesos de reciclaje, tampoco tienen un control sobre el tipo de plantas del jardín.

#### *Consumo del agua*

El agua que se suministra en el hotel proviene de un pozo profundo ubicado dentro de sus instalaciones, el cual trabaja con una bomba. El tratamiento de aguas negras es por medio de alcantarillado público.

#### *Energía*

El servicio de electricidad es brindado por Coopeguanacaste R.L.

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

Llevar el registro normal solicitado por el ICT.

#### *Promedio*

Al igual que la mayoría de los hoteles, cuentan con clientes fijos. En este caso son agentes. En las épocas de diciembre-enero y Semana Santa es donde se presenta mayor presencia de familias y mujeres con sus niños. En temporada alta reportan un aproximado de 450 personas por mes, en temporada baja disminuye a unas 200 personas por mes. En promedio, un 60% son nacionales, y un 10% son extranjeros. La situación turística ha sido pésima desde el año 2009 e inicios del 2010, desde que decidieron incursionar en el negocio, nunca habían sentido una situación tan dura.

### *¿Cómo ha sobrevivido?*

En temporada baja, que es donde se registra menos cantidad de personas, el hotel se logra mantener con ahorros de la familia y con las ganancias obtenidas durante la temporada alta.

### *Inversión Inicial*

Inicialmente fue capital propio para la construcción del edificio principal que tiene más de 50 años. Nunca han recibido apoyo económico externo.

### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

El hotel tiene 50 años de existencia, pero aproximadamente 20 de ser parte de la familia, lo compraron en el año 1985. Se considera que fue el primer hotel que existió en Nicoya, en sus inicios era la casa de todos los maestros que llegaban a trabajar a la zona, no existía otra parte dónde quedarse. En este lugar se daba alimentación y servicio de hospedaje. Los fundadores eran italianos, de ahí radica el nombre, la heredera del hotel se llamó doña Mira Rafor, quien pidió un dinero y puso a responder el hotel, no pudo pagar y se lo embargaron; se lo embargó un señor Selso Piñar. Este señor nunca lo trabajó; se lo dio a una familia de apellido Barrantes, vivieron muchos años ahí, pero en realidad no le servía porque le pagaban muy poco, y nunca quisieron que les aumentaran el alquiler. Entonces el Sr. Piñar se lo ofreció a esta familia, la cual decidió comprarlo.

Las condiciones del hotel en ese tiempo eran muy malas, decidieron botar todos los muebles y contratar personal para limpiar, y luego pintar. Después, con el pasar del tiempo decidieron cambiarlo un poco, en este aspecto va incluida la clientela, porque le daban mal uso, le brindaban hospedaje a cualquier persona que llegara, incluso hasta por una hora y se había convertido en algo de varios usos. Con el paso del

tiempo pudieron comprar otro lote, para ampliar el negocio con más cuartos, baños y servicios de lavandería.

#### *¿Por qué decidieron turismo?*

Decisión de sus antepasados al llegar a Nicoya. El suegro de doña Georgina tenía un pequeño hotel a la par del negocio de ellos, el cual era una sastrería y él les ayudó a conseguir información para comprar el hotel. También nace como una iniciativa propia, pues la familia contaba con el dinero de la venta de una propiedad en San José y querían invertir la en algo aprovechable.

#### *Dificultades*

No manifiestan dificultades por los años de servicio, ya que tiene una clientela fija y no requieren publicidad para atraerla.

#### *Asesorías*

No han recibido.

#### *Satisfacciones*

Es una actividad rentable para todos los miembros de la familia, que la han mantenido durante veinte años.

#### *Permisos*

La patente municipal y el permiso sanitario, como ejemplo, están al día. No han presentado ningún problema con este punto, pues siempre los han renovado desde que el hotel existe. No han tenido ninguna dificultad, la Municipalidad y los encargados locales del Ministerio de Salud son muy accesibles.

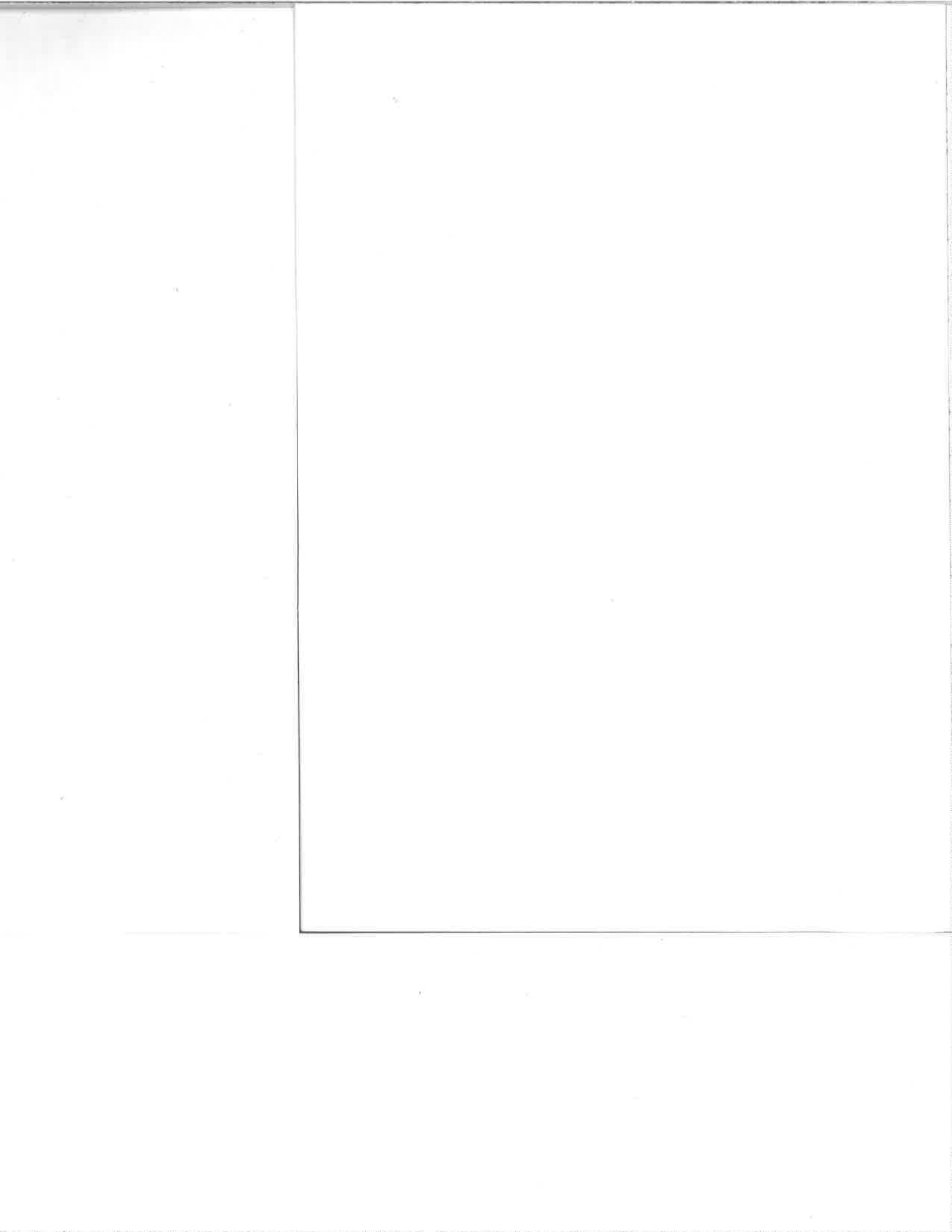
### *Influencia en la economía personal*

Los ingresos son adecuados para el mantenimiento del hotel, para reinvertir y para subsistir. Incluso el negocio permitió financiar los estudios de los hijos de doña Georgina que en total son cuatro, todos estudiados en universidades privadas, excepto uno que realizó sus estudios en una universidad pública. Los hijos tienen sus oficinas de arquitectura en el hotel.

### *Recomendación*

Es útil invertir en la comodidad del cliente. La localización del hotel ha sido de importancia para atraer a los visitantes.

Setiembre, 2008





## HOTEL VILLAS PEPITAS

**Actividad:** Hospedaje

**Ubicación:** 150 m este Iglesia católica de Sámara, Nicoya

**Teléfono:** (506) 2656-0747

**E-mail:** No se indica

**Web:** [www.info@villaspepitas.com](http://www.info@villaspepitas.com)

**Contacto:** Luca Galli

**Propietarios:** Luca y Mauro Galli

**Nacionalidad:** Italianos

**Artífice:** Luca y Mauro Galli

**¿Quién dirige la empresa?:** Luca Galli

### Sostenibilidad social

#### *Generación de empleo*

Se benefician tres personas de la comunidad, la miscelánea, la recepcionista y el encargado de mantenimiento. De la iniciativa se benefician cuatro familias, incluyendo la del propietario.

### *Beneficios a la comunidad*

La comunidad en general se beneficia, debido a que contribuye a la atracción de turistas, por lo que otros negocios de la comunidad también aprovechan la oportunidad para comercializar sus productos. Se brinda apoyo a las escuelas de la comunidad con donaciones de materiales o dinero. Se contribuye con la limpieza del pueblo y la playa, como política de la empresa. Atracción de turistas.

### **Sostenibilidad cultural**

Se apoya a la escuela con materiales o económicamente. Se integran algunos temas culturales decorativos.

### **Sostenibilidad ambiental**

El hotel cuenta con programas de separación de los desechos dentro de su política, ya que Sámara cuenta con un centro de acopio para los desechos seleccionados para su reciclaje. Se ubican basureros en distintas zonas del hotel con su respectiva clasificación: aluminio, plástico, vidrio y papel. Además, en las habitaciones se colocan mensajes y boletines, que informan a los clientes sobre la reducción del consumo de agua y luz, así como a contribuir con la práctica de separar los desechos.

### *Consumo del agua*

El agua que abastece el lugar es municipal y casi nunca presenta problemas de escasez.

### *Energía*

Es brindada por el ICE. No se tiene plan de ahorro, pero sí se aprovecha la luz natural.

## **Sostenibilidad económica**

### *Control de visitas*

Sí lleva.

### *Promedio*

Se reporta un 30% en temporada baja, que comprende los meses de mayo a octubre y en temporada alta, que abarca los meses de diciembre a abril, entre un 85% y 90%, por lo que considera que la actividad se ha mantenido, a pesar de los inconvenientes originados por la crisis económica mundial del 2009.

### *¿Cómo ha sobrevivido?*

Con los ahorros de temporada alta; además, el local nunca cierra.

### *Inversión inicial*

Fondos propios y un préstamo con el Banco Nacional de Costa Rica.

### *Apoyo económico externo*

Ninguno.

### *¿Invita a sus clientes a formar parte de sus políticas de sostenibilidad?*

Sí, que no contaminen.

### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

La idea inicial la tuvo Mauro Galli, hermano y socio de Luca. Él tenía amigos en Costa Rica, ya que había venido primero, así cuando Luca vino, vieron el terreno, les gustó y decidieron comprarlo para construir el hotel en el año 2005.

*¿Por qué decidieron turismo?*

La idea de incursionar en turismo y construir un hotel nace en que la vida en Costa Rica es un poco más tranquila que en Italia.

*Dificultades*

Iniciar el negocio, pues debieron solicitar un préstamo.

*Satisfacciones*

Concretar el negocio, en este caso el hotel finalmente.

Noviembre, 2008



## **INSTITUTO GUANACASTECO DE IDIOMAS, S.A**

**Actividad:** Enseñanza del Español como segundo idioma - Turismo

**Ubicación:** Barrió Los Angeles, Nicoya, Guanacaste

**Teléfono:** (506) 2686-6948

**E-mail:** [info@spanishcostarica.com](mailto:info@spanishcostarica.com)

**Web:** [www.spanishcostarica.com](http://www.spanishcostarica.com)

**Contacto:** Alberto Ramírez Vargas.

**Propietarios:** Gary Rose y Alberto Ramírez Vargas

**Nacionalidad:** No se indica

**Artífice:** Gary Rose y Alberto Ramírez Vargas

**¿Quién dirige la empresa?:** Gary Rose y Alberto Ramírez Vargas

### **Sostenibilidad social**

#### *Generación de empleo*

Se emplea a 10 personas de la comunidad que trabajan en la escuela, también se benefician las familias que por hospedar a sus estudiantes reciben una remuneración económica, además de los beneficios indirectos que trae la llegada de los estudiantes a la comunidad de Nicoya.

### *Beneficios a la comunidad*

Entre los principales beneficiados son las familias que participan en sus proyectos, pues con brindar hospedaje y alimentación a sus estudiantes reciben remuneraciones económicas importantes, también se ayuda a escuelas locales; los estudiantes ofrecen trabajo voluntario y hacen donaciones.

### **Sostenibilidad económica**

#### *Promedio*

Es variado, depende de la temporada. En temporadas altas 150 al mes.

#### *¿Cómo ha sobrevivido?*

Siempre se recibe turismo.

#### *Inversión inicial*

Se ha trabajado con capital propio.

#### *Apoyo económico externo.*

No.

#### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

En 1996, los dos artífices de la idea (el señor Ramírez y el señor Rose) trabajaron juntos en una escuela de idiomas en la ciudad de Heredia. Fue ahí donde en conversaciones, al señor Ramírez y al señor Rose les nació la idea de poner su propia escuela e independizarse; como el señor Alberto Ramírez era nativo de la ciudad de Nicoya decidió hacer un pequeño estudio de factibilidad, con el propósito de determinar la viabilidad de poner una escuela en Nicoya. Una vez realizado este estudio, en julio de 1996 iniciaron con el proyecto primero se inició

con un local pequeño, el cual alquilaban, luego con el crecimiento del proyecto alquilaban otro local más grande, en el cual estuvieron cerca de seis años, posteriormente el proyecto continuó creciendo y lograron comprar el lote y construir las nuevas y hermosas instalaciones con que cuentan ahora.

#### *¿Por qué decidieron turismo?*

Ambos dueños, Gary y Alberto, contaban con experiencia en el campo del turismo y de escuelas de idiomas, por lo tanto pensaron en independizarse y abrir su propia escuela.

#### *Dificultades*

No, hasta el momento no han tenido ninguna dificultad importante que no sea trabajo y dedicación.

#### *Asesorías*

No, pero los dueños contaban con experiencia en el campo, pues trabajaron para otras escuelas similares a la que abrieron.

#### *Permisos*

Pólizas del INS, patentes en la Municipalidad y formar la sociedad con un abogado; todos son trámites fáciles de realizar.

#### *Influencia en la economía personal*

Es considerado un proyecto exitoso no para volverse ricos, pero sí deja ganancias, y permite crecer y brindar bienestar a la comunidad.

*Recomendación*

Para alguien que quiera poner una escuela de idiomas es importante hacer un estudio del área para poder conocer si es bueno o no poner un negocio de ese tipo, también es importante tener experiencia en el área que se desea abrir el proyecto.

Noviembre, 2008



**RESTAURANTE LA FULANA COSA,  
CABINAS LA MENGANA, HUERTA ECOLÓGICA  
LA ZUTANA Y SALA DE EVENTOS**

**Actividad:** Hospedaje, alimentos y bebidas

**Ubicación:** 4 km del Parque de Nicoya, hacia El Llano,  
carretera a Santa Cruz

**Teléfono:** (506) 2686-6388      **Fax:** (506) 2686-6771

**Contacto:** David Dondi (administrador, de nacionalidad italiano)

**Propietario:** Millie Goldenberg

**Nacionalidad:** Costarricense

**Artífice:** Max Goldenberg

**¿Quién dirige la empresa?:** Millie Goldenberg, David Dondi  
y su familia

**Sostenibilidad social**

*Generación de empleo*

Se beneficia la familia Goldenberg, un cocinero, un salonero y un empleado temporal que da mantenimiento a jardín; todos residentes de la comunidad.

### *Beneficios a la comunidad*

Fuerte vínculo con la comunidad, ya que es un lugar donde se realiza la mayoría de las actividades culturales de Nicoya. Sin embargo, no colabora en actividades de solidaridad, por lo limitado del ingreso para reinversión y utilidades.

### **Sostenibilidad cultural**

Forman parte de las peñas guanacastecas, por lo tanto, tiene un alto beneficio cultural y social para la comunidad de Nicoya.

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

No se lleva, en realidad nunca lo habían pensado. Mayoritariamente son agentes, funcionarios públicos, músicos, escritores y poetas quienes se hospedan en sus cabinas para participar en actividades culturales en Nicoya. El promedio es de 80 personas mensuales. Cuentan con clientes fijos y gente del sector cultural que visita temporalmente el lugar. La afluencia es muy especial, pues la visitación es regular durante todo el año, no se puede hablar de temporadas alta y baja. Se coincide con otras experiencias en que el turista ingresa a Nicoya, solo de paso.

#### *Inversión inicial*

Todo fue capital propio para la construcción, el mantenimiento y la reinversión en el negocio gastronómico. Para la construcción de las tres cabinas solicitaron un préstamo.

#### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

El restaurante es propiedad de la familia Goldenberg, gestado por don Max Goldenberg, cantautor de música folklórica, hace unos 17 años que se inició, fue ampliándose paulatinamente y hace unos tres años decidieron incorporar el servicio de cabina, y se desarrolló una huerta ecológica, donde obtienen la mayoría de productos para el restaurante.

### *¿Por qué decidieron turismo?*

Fue una decisión histórica, sentida y que incorpora todas las cualidades, dones y actitudes de los miembros de la familia Goldenberg. Cuando doña Millie estudiaba en México alta cocina, decide que al regresar desea consolidar la actividad de su padre y propiciar que sus hermanas colaboren con ella en su desarrollo.

### *Dificultades*

La principal dificultad es la carencia de publicidad hacia la comunidad, así como la falta de personal capacitado y motivado en la localidad para trabajar de forma constante, eficiente y responsable. En Nicoya, el personal local es poco capacitado y perezoso, trabaja por temporada y no desea consolidarse en el puesto. Por lo tanto, la familia se hizo cargo para evitar imprevistos en cuanto al abandono del trabajo por el empleado. No han tenido capacitación en turismo.

### *Asesorías*

Ninguno en el restaurante o las cabinas, en un proyecto nuevo, junto con la huerta ecológica que están desarrollando han recibido ayuda de la EARTH y piden la ayuda de la UNED, este consiste en aprovechar sus más de 40 hectáreas de montaña, para programar visitas turísticas para el avistamiento de aves y conocimiento de fauna y flora del trópico seco, visita a una catarata natural e instalar un mirador en lo alto de la montaña.

### *Satisfacciones*

Esta es una actividad que corre en la sangre de los emprendedores, es una herencia familiar, el gusto de doña Millie y don David por la buena comida internacional y nacional, junto con el amor por la cultura y la música de la familia Goldenberg han hecho un buen sustento de lo que es toda actividad comercial que realizan, se ha tratado de hacerlo de forma integral para lograr la incorporación de todos los miembros de la

familia. En la actualidad cuentan con servicio de pizzería, lo cual ha generado mucha satisfacción gracias a la afluencia de la clientela, también menciona que se han logrado realizar ampliaciones en el restaurante así como en las cabinas.

#### *Permisos*

Permiso sanitario, patente municipal de licores y funcionamiento, permiso para un pozo profundo, uso sostenible del bosque y el terreno, estudios de suelos, etc. La dificultad es lo engorroso y lento, no hay una respuesta inmediata, sin embargo, la administración de la Municipalidad sabe eso, y una vez iniciado el trámite, no molestan más. Lo que corresponde a la inspección del Ministerio de Salud, necesitan estar solicitando la visita, para ponerse al día y obtener el permiso, pero con solo solicitar la inspección ya no les hacen problema. Por ejemplo, para el permiso de construcción de las cabinas duraron casi ocho meses. En la renovación anual de permiso sanitario, patente de licores y funcionamiento son lentos los trámites en la oficina municipal.

#### *Influencia en la economía personal*

En la actualidad, el negocio ha permitido vivir cómodamente a la familia Goldenberg y reinvertir en nuevas actividades.

#### *Recomendación*

Tener un alto grado de exigencia en la calidad de los alimentos, y brindar un servicio de excelencia y en última instancia, mantener una buena presentación del negocio, pero esto no es importante si no se tienen consolidados los dos primeros aspectos. Por la carencia de personal capacitado en nuestra región, recomienda realizar una supervisión personalizada de sus negocios, no dejando en manos ajenas la calidad y la excelencia.

2008



## RESTAURANTE JARDÍN MARINO

**Actividad:** Alimentos y bebidas

**Ubicación:** Sámara centro, contiguo a la escuela, calle principal

**Teléfono:** (506) 2656-09-34.

**Contacto:** María Cupertina Noguera Baltodano

**Propietarios:** María Cupertina Noguera Baltodano y Francisco Castillo Carrillo

**Artífice:** María Cupertina Noguera Baltodano

**Nacionalidad:** Costarricense

**¿Quién dirige la empresa?:** María Cupertina Noguera Baltodano y Francisco Castillo Carrillo

### Descripción

En el año 1980 llegué donde mis padres a Makenko, a los pocos meses conocí a Francisco y me vine a vivir a Sámara. Al poco tiempo veía pasar mucha gente por la calle, algunos llegaban donde nosotros preguntándonos dónde había cabinas o un lugar para comer; entonces, yo tomé la iniciativa de ofrecerles ambos servicios, les brindábamos un cuarto de mi ranchito donde vivíamos con mi esposo y se lo alquilaba por los días que querían los turistas. Debido a eso, sucesivamente se corrió la bola de que yo ofrecía el servicio y empezó a llegar cualquier

cantidad de gente y ya no daba abasto, entonces decidí hacer una ramada con palmas más a la orilla de la calle, para cocinar, y una sodita de sócalo, donde yo era la única encargada de todas las labores: cocinar y atender a la gente. Pasando los años la misma soda ya no daba abasto, mis hermanas me ayudaron por bastante tiempo a atender el servicio; ante esta situación y con los mismos fondos que había recaudado de la pequeña soda, decidimos mi esposo y yo agrandarla y construir lo que hoy en día es el restaurante.

El equipo necesario como cámaras, congeladores, sillas, mesas, utensilios se adquirieron con créditos en casas comerciales como Casa Blanca y Gollo, pagando mensualmente las cuotas para poder obtener lo necesario.

Siempre tuvimos muchos problemas con los permisos; por ejemplo, al no tener patente para vender cerveza, perdíamos mucho, porque la gente quería comer mariscos acompañado con cerveza, hasta que la Cervecería, ante la situación, nos dio una patente prestada para que pudiéramos trabajar y brindar el servicio, y en la actualidad trabajamos así.

De la experiencia nos beneficiamos nosotros como familia, mi hija se ha involucrado y también ha trabajado en el negocio; cuatro empleados más de la zona son estudiantes de turismo y de inglés en la Universidad Nacional y en el Instituto Nacional de Aprendizaje.

El restaurante cuenta con 22 mesas y en temporada alta se llenan todas; durante enero y parte de febrero, sin embargo, a la entrada a clases baja un poco y vuelve a subir en abril durante la Semana Santa y en julio por las vacaciones de 15 días.

En cuanto al tema de sostenibilidad, realizamos la clasificación de basura, plástico, vidrios y desechos orgánicos. Un camión de la empresa privada pasa a recoger lo que es plástico; y los desechos orgánicos se aprovechan para alimentar a los animales que tenemos en la finca como cerdos y gallinas.

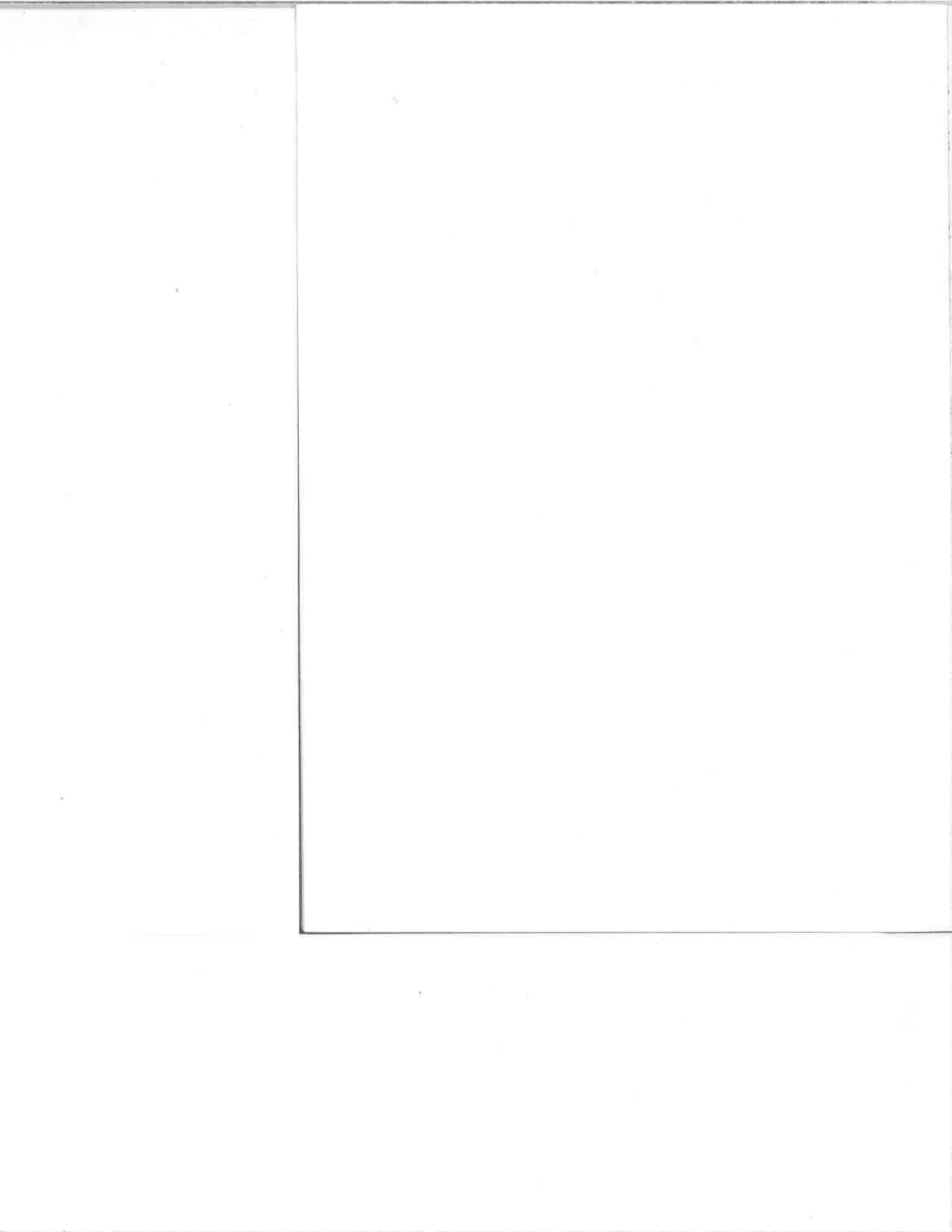
Cada día uno aprende más, y en la actualidad estamos trabajando con animales como ganado lechero, cerdos y gallinas, que al mismo tiempo utilizamos como recursos en nuestro restaurante, es decir, la leche la traemos de la finca, al igual que los huevos, pollo o carne de cerdo, de la leche sacamos también queso, es una manera de disminuir gastos. En realidad es un trabajo muy cansado, es un negocio que nunca tiene vacaciones, pero me ha resultado satisfactorio.

En cuanto al antiguo restaurante llamado *El Samareño*, era un negocio que se alquilaba; sin embargo, la propietaria que lo tenía lo dejó y quedó el local, ahora estoy viendo si lo tomo nuevamente para trabajarlo, poner un servicio de carne de res o de cerdo a la parrilla o barbacoa con tortilla o patacones y pollo frito.

Como recomendaciones, tener una patente propia para poder vender licor dentro del servicio de restaurante, y no tener que pagar derecho de patente por aparte, considero que es muy caro ya sea comprarla o alquilarla.

Es bonito que uno quiera trabajar, esforzarse por lo que se tiene en la vida, nada en la vida es fácil, sin embargo, la vida continúa y todo se logra con esfuerzo, los obstáculos son un momento y con ganas de luchar pasan. Todo está en querer y poder hacerlo con ganas. Ser positivo y hacerlo; con ayuda de Dios todo es posible.

Julio, 2010





## SÁMARA LANGUAGE SCHOOL

**Actividad:** Enseñanza de idiomas, turismo

**Ubicación:** 100 m norte del restaurante El Dorado, playa Sámara, Nicoya

**Teléfono:** (506) 2656-0127, 2656-0362, 2656-0954

**Web:** [www.samaralanguageschool.com](http://www.samaralanguageschool.com)

**Contacto:** Laura Ellington y Tyrone Jackson

**Propietario:** Laura Ellington

**Artífice:** Laura Ellington

**¿Quién dirige la empresa?:** Laura Ellington y Tyrone Jackson

### Sostenibilidad social

#### *Generación de empleo*

Se emplea a 18 personas de la comunidad.

#### *Beneficios a la comunidad*

A las familias que con el programa reciben dinero por hospedar a los alumnos de la escuela. Se ofrece empleo a profesores de la comunidad. Cuenta con proyectos comunitarios en los cuales se les ofrece a algunos niños locales cursos de arte, cómputo e inglés.

## **Sostenibilidad económica**

### *Control de visitas*

Sí.

### *Promedio*

Ciento sesenta personas por mes, pero varía de acuerdo con la temporada.

### *¿Cómo ha sobrevivido?*

Siempre hay turismo.

### *Inversión inicial*

Se inició con fondos propios.

### *Apoyo económico externo*

No.

### *¿Invita a sus clientes a formar parte de sus políticas de sostenibilidad?*

No se indica.

### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

Esta escuela nació basada en la experiencia que tuvo la señora Laura Ellington (dueña), ella llegó a Costa Rica en un intercambio y vivió con una familia tica, le fascinó la experiencia de poder compartir con otras personas de otras culturas, ya que en el mundo hay una gran brecha entre pobres y ricos, hay mucha diferencia de religiones e ideologías y en la medida que las personas convivan con otras culturas, entenderán que todos somos iguales y que debemos ayudarnos los unos a los otros; es deber de todos cuidar el planeta.

Con estas ideas, en 1993, en la ciudad de Heredia abrió la primer escuela con capital propio, luego pensó que era un buen valor agregado ofrecer, una semana al mes, escuela en la playa. Al descubrir el éxito de la idea, se trató de hacer algo más permanente, primero empezó en playa Jacó y luego en playa Sámara, más o menos en el año 2000 se empezó a buscar el lugar y para el 2001 se abrió la escuela Sámara Language School en playa Sámara.

Cuenta que han trabajado duro y han beneficiado a muchas personas de la comunidad. Pero actualmente presentan algunas dificultades, pues Sámara ya no es lo que era antes, ahora se está convirtiendo en un reflejo de Tamarindo y Jacó, donde es muy difícil encontrar hospedaje para sus alumnos con personas de la comunidad (costarricenses), ya que poco a poco los extranjeros compran todas las propiedades cerca de la playa y cada vez son menos las familias locales que necesitan la escuela para hospedar a sus alumnos y que tengan la oportunidad de convivir con la cultura costarricense.

#### *¿Por qué decidieron turismo?*

Más que incursionar en el turismo fue en la educación, utilizando como mercado otras culturas de diferentes partes del mundo que quieren aprender español; su escuela no depende del turismo que llega al país, sino que ellos promocionan la escuela principalmente en Europa y Estados Unidos, y traen estudiantes que a su vez se convierten en turistas. Esta escuela nació por la experiencia que tuvo la señora Ellington, quien llegó a Costa Rica de intercambio y vivió con una familia tica, le gustó y de ahí nació la idea de poner un negocio en Costa Rica donde le permitiera obtener ganancias económicas y lograr que otras personas tuvieran la oportunidad que tuvo ella de aprender otro idioma y conocer otra cultura.

### *Dificultades*

En un principio las principales dificultades fueron los caminos y el difícil acceso a los medios tecnológicos como el Internet, pero hoy en día se enfrentan con otro tipo de problemas quizás ligados al desarrollo, pues (como en el resto de playas de nuestro país) llegan extranjeros con mucho dinero y compran las propiedades frente y cerca de la playa y las familias que antes proporcionaban el hospedaje a los estudiantes a cambio de una remuneración económica están vendiendo sus propiedades y se marchan de la comunidad, ocasionando que una comunidad como Sámara (la cual se escogió por no estar tan influenciada por extranjeros) se vuelva poco a poco como Jacó y Tamarindo, donde los dueños son en su gran mayoría extranjeros.

A la escuela le interesa que los estudiantes convivan con personas de la comunidad para facilitar la enseñanza del idioma español. Pero al dejar de ser una comunidad de ticos y pasar a una comunidad de extranjeros es muy difícil encontrar familias locales para hospedar estudiantes.

### *Asesorías*

No, se inició como un sueño y se ha aprendido con la experiencia.

### *Satisfacciones*

Una de las mayores satisfacciones es poder devolver algo a la comunidad, colaborando con el desarrollo económico de las familias locales, además, las remuneraciones económicas que les da la escuela.

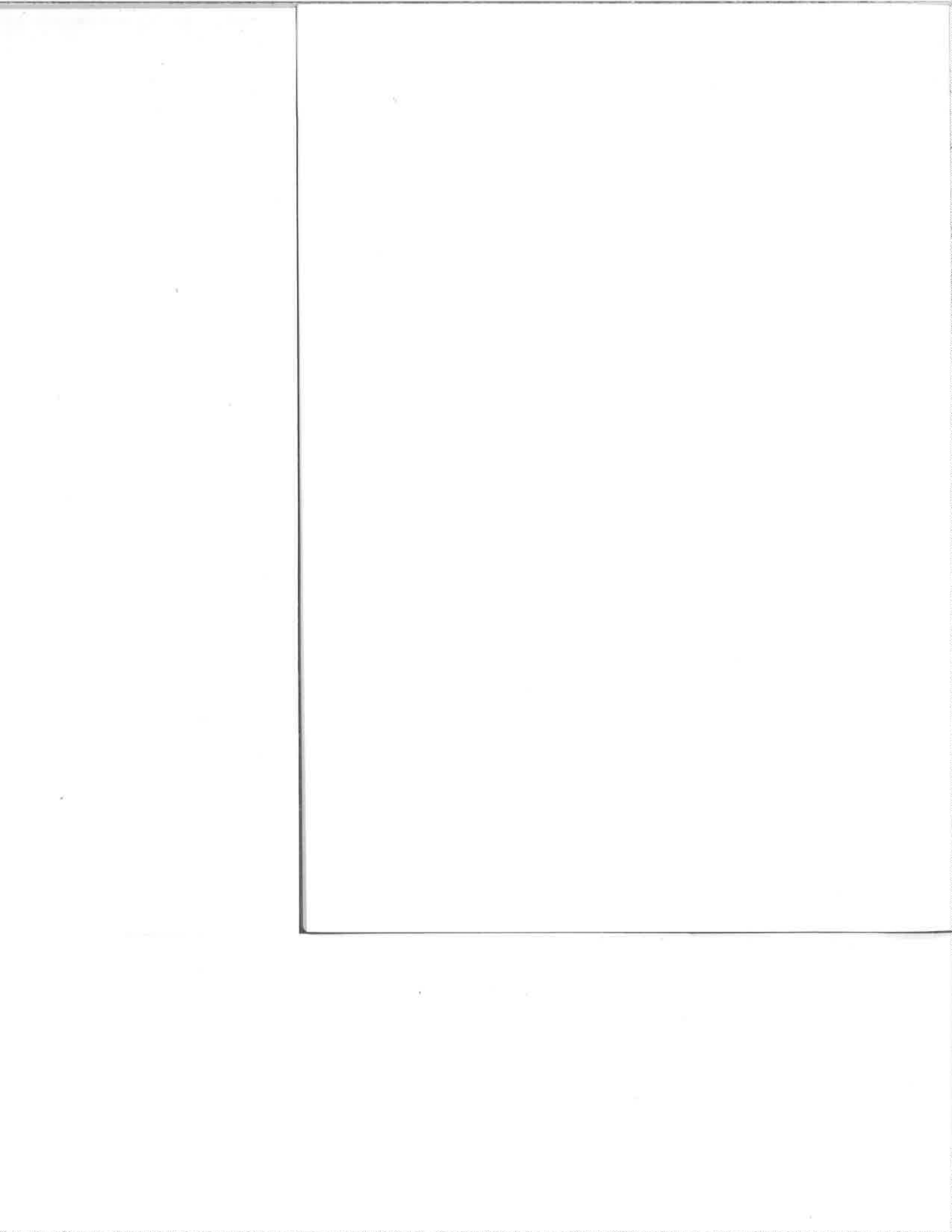
### *Permisos*

Se sacó el permiso de salud y funcionamiento, sumamente sencillo, con una duración de dos meses. Y los municipales.

*Recomendación*

Abrir un negocio pensando en la comunidad, no solo en el beneficio personal. Trabajar o iniciar algo que le guste no solo por dinero. Pensar en la protección del planeta y en el turismo ecológico.

2007





## SHAKE JOE'S RESTAURANT

**Actividad:** Alimentos y bebidas

**Ubicación:** Sámara centro

**Teléfono:** (506) 2656-0252

**Contacto:** Luis Fernando Rojas Ruíz

**Propietario:** Yoran Hernán Barush

**Nacionalidad:** Holandés

**Artífice:** Yoran Hernán Barush

**¿Quién dirige la empresa?:** Yoran Hernán Barush

### Descripción

El negocio tiene cinco años de operar, don Yoran vino a Costa Rica y le gustó, por lo que decidió establecer su propio negocio en Sámara.

El promedio de visitantes se da por temporadas, en la alta es de 200 a 300 turistas y en la baja entre 70 a 80 turistas, por lo que cuando la temporada de visitantes es baja se contratan grupos o se montan shows donde el mismo propietario toca música para atraer personas.

En este restaurante se ven beneficiadas nueve familias, todas son personas de la misma comunidad.

Gracias al negocio, la escuela recibe ayudas económicas, las cuales son de sumo provecho para la comunidad.

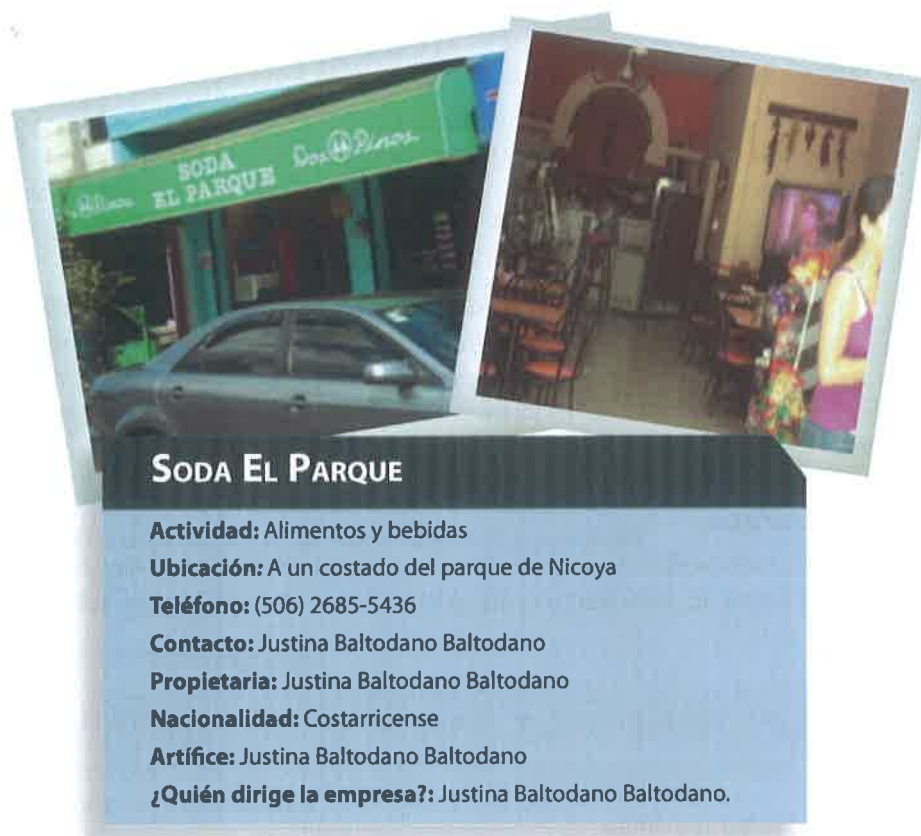
Ellos no han recibido apoyo económico de fuentes externas, todo se ha realizado con capital propio. Hasta la fecha no han encontrado ninguna dificultad, tampoco han recibido ningún tipo de asesoría. Una de sus mayores satisfacciones es ver cuando llegan bastantes clientes al restaurante.

Dentro de los permisos de establecimiento y operatividad del negocio se pueden citar: permisos de venta de comidas, patente para la venta de licores, sanidad, Tributación Directa y CCSS.

El propietario decidió incursionar en el campo del turismo porque es una de las mayores fuentes de ingreso, y con ello se puede ayudar a la comunidad.

Se recomienda, primero que nada, que se tenga conocimiento en el manejo de este tipo de negocio, y que se arriesguen, que vale la pena.

*Noviembre, 2007*



## SODA EL PARQUE

**Actividad:** Alimentos y bebidas

**Ubicación:** A un costado del parque de Nicoya

**Teléfono:** (506) 2685-5436

**Contacto:** Justina Baltodano Baltodano

**Propietaria:** Justina Baltodano Baltodano

**Nacionalidad:** Costarricense

**Artífice:** Justina Baltodano Baltodano

**¿Quién dirige la empresa?:** Justina Baltodano Baltodano.

### Sostenibilidad social

#### *Generación de empleo*

Se benefician seis personas, son de la comunidad, pero no son bilingües. No han recibido capacitaciones. Su grado de escolaridad es bajo. En la planilla no se cuenta con profesionales en turismo.

#### *Beneficios a la comunidad*

Ayudas al colegio, hogar de ancianos y en las actividades de los pueblos.

### **Sostenibilidad cultural**

Si me piden apoyo para actividades culturales, con mucho gusto yo apoyo. Hay pinturas decorativas que hacen alusión a elementos culturales y naturales.

### **Sostenibilidad ambiental**

El impacto ambiental es positivo, como medida para controlarlo se aplican la limpieza y el aseo. No hay jardines y tampoco aplicamos políticas de protección. Los desechos los recoge la Municipalidad, no los seleccionamos ni se reciclan. Los orgánicos se los llevan algunos vecinos.

#### *Consumo del agua*

Se controla el consumo del agua, es potable, de la zona. Si hay escasez, se acaba de comenzar a sentir porque hay muchos negocios acá.

#### *Energía*

Es de Coopeguanacaste, se ahorra al máximo y se aprovecha la luz natural.

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

No.

#### *Promedio*

El promedio de turistas que visita el lugar es difícil de establecer, dado que no llevan registros, lo que sí se puede decir es la temporada, ya que cuando es verano el promedio es alto y cuando es invierno son pocos los visitantes. El servicio que se brinda es tanto para nacionales

como para extranjeros, es por ello que la actividad del lugar sigue funcionando igual durante todo el año.

*¿Cómo ha sobrevivido?*

Siempre se reciben turistas.

*Inversión inicial*

El antiguo dueño le prestó dinero.

*Apoyo económico externo*

No.

*¿Invita a sus clientes a formar parte de sus políticas de sostenibilidad?*

No.

*¿Cómo empezó esta experiencia?*

Doña Justina empezó como empleada en la soda, y como los dueños no quisieron continuar, estos la motivaron diciéndole que ella tenía el carisma, y así fue como lo hizo, como toda una emprendedora, puesto que su idea era tener su propio negocio.

*Dificultades*

La mayor dificultad fue cuando se quemó el local, pero gracias a la ayuda del pueblo se pudo volver a levantar la infraestructura.

*Asesorías*

Nunca ha recibido asesoría alguna.

### *Satisfacciones*

La mayor satisfacción fue haber comprado la propiedad y haber podido establecer el local.

### *Permisos*

Al momento cuenta con la patente para el funcionamiento por parte de la municipalidad, pólizas de seguros y permiso sanitario del Ministerio de Salud.

### *Recomendaciones*

Para las personas que deseen incursionar en este tipo de negocio, la recomendación es que se atrevan, ya que la recompensa es buena, y que hoy día existen muchas organizaciones que brindan ayuda para el establecimiento de un negocio.

Octubre, 2008



## **SOUVENIR SHANA**

**Actividad:** Souvenir

**Ubicación:** Contiguo al restaurante Shekina, playa Sámara

**Teléfono:** (506) 2656-0631

**Contacto:** Sandra Alan

**Propietaria:** Sandra Alan

**Nacionalidad:** Costarricense

**Artífice:** Sandra Alan

**¿Quién dirige la empresa?:** Sandra Alan

### **Sostenibilidad social**

#### *Generación de empleo*

Solo la familia y una vendedora.

#### *Beneficios a la comunidad*

Realizamos donaciones a las escuelas de la comunidad.

## **Sostenibilidad económica**

### *Control de visitas*

No.

### *Promedio*

Varía de acuerdo con la temporada, pero más o menos 2000 turistas al mes.

### *¿Cómo ha sobrevivido?*

Siempre se recibe turismo, aunque en menor cantidad en temporadas bajas, por lo tanto siempre vendemos, solo que en menor cantidad.

### *Inversión inicial*

Se inició con fondos propios.

### *Apoyo económico externo*

No.

### *¿Invita a sus clientes a formar parte de sus políticas de sostenibilidad?*

No.

### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

La señora Alan, dueña del lugar, tenía una tienda de venta de ropa en Sámara, con el tiempo los turistas empezaron a preguntar sobre si tenía algún tipo de *souvenir* (recuerdo) a la venta y entonces decidió poner este tipo de producto en la tienda, se vendía mucho, por lo tanto decidió abrir un *souvenir* y surtirlo, esto hace tres años (2004) y desde entonces manifiesta que le ha ido muy bien económicamente. Es un

lugar donde los turistas pueden llevar recuerdos de su visita a playa Sámara.

*¿Por qué decidieron turismo?*

Porque contaba con una trayectoria de turismo, en venta de ropa.

*Dificultades*

Ninguna que no sea trabajo duro.

*Asesorías*

No he recibido asesoría de nadie, solo consejos de gente que lo apoya.

*Satisfacciones*

Un mejor ingreso económico.

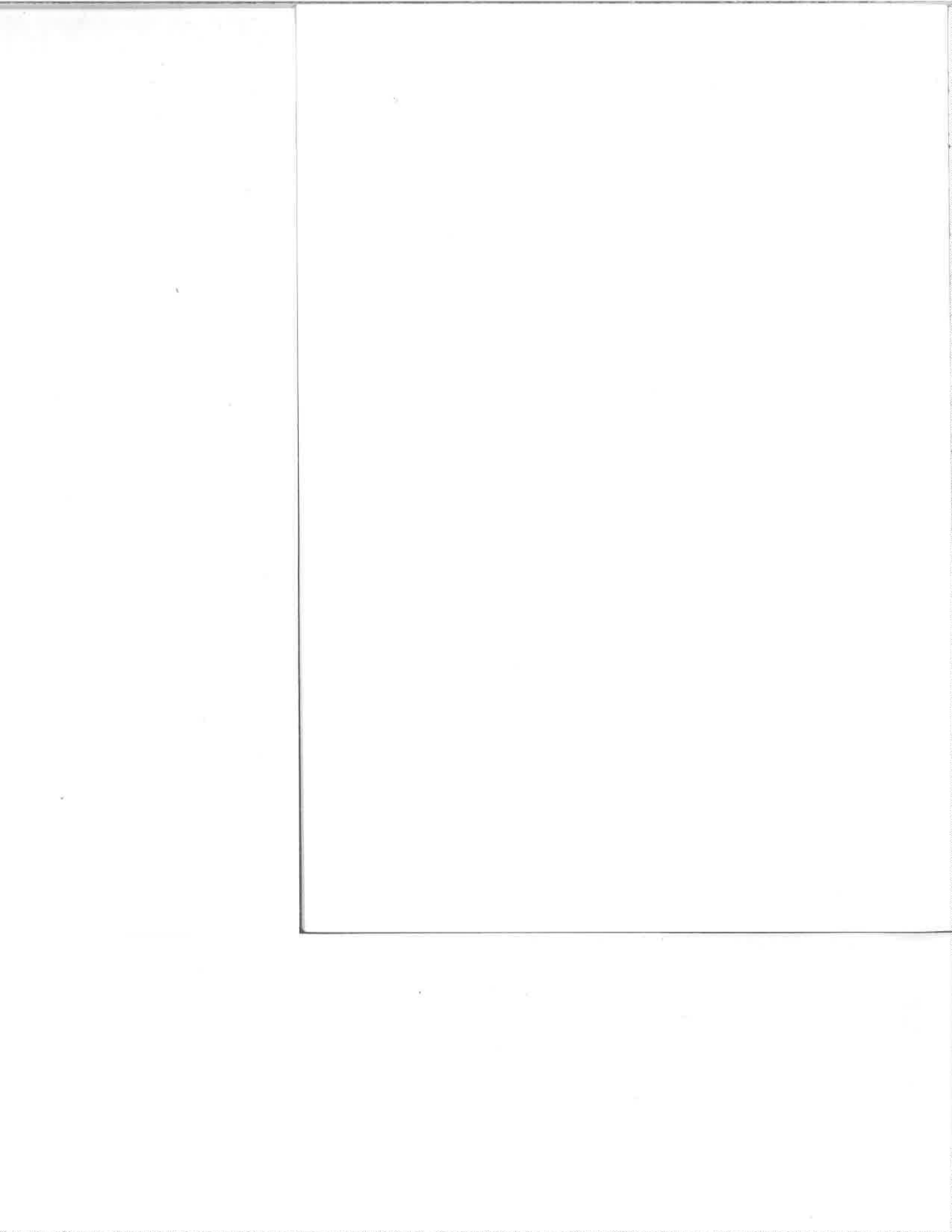
*Permisos*

Los permisos municipales.

*Recomendación*

Tener fe, ser positivo y trabajar duro.

2007





## **SUPER LA AMISTAD**

**Actividad:** Comercial, dirigido al turismo

**Ubicación:** Sámara centro

**Contacto:** Lilah Ann Park

**Propietario:** Marvin Boza

**Nacionalidad:** Costarricense

**Artífice:** Marvin Boza

**¿Quién dirige la empresa?:** Marvin Boza

### **Descripción**

Este señor vino desde Palmares en busca de una mejor opción de trabajo y mayor estabilidad económica, y al llegar a Sámara y conocer un poco el lugar tuvo la idea de crear su propio negocio, no dudó al ver la oportunidad e inmediatamente la aprovechó, hoy por hoy es una excelente entrada de ingresos, debido al creciente desarrollo del turismo.

El promedio de visitantes es por temporada, cuando esta es alta es muy buena, cuando es baja disminuye pero se mantiene, por lo que

sigue funcionando normalmente. Las personas que se ven beneficiadas de dicha actividad son tres familias, las cuales son de la comunidad.

Entre los beneficios de la comunidad están el brindar trabajo a las personas de la zona, y el no tener que trasladarse tan largo para adquirir sus productos. No han recibido ningún tipo de ayuda por parte de fuentes externas, ni tampoco asesorías. En el transcurso del tiempo, este negocio no ha enfrentado ninguna dificultad. Entre las mayores satisfacciones está la de conocer mucha gente.

Se cuenta, entre otros, con los permisos sanitarios otorgados por el Ministerio de Salud, las pólizas de seguros respectivas, inscrito como contribuyente en Tributación Directa y la patente municipal. Decidieron incursionar en el campo del turismo porque es la mejor fuente de trabajo que hay.

Les recomendaría a otras personas que quisieran iniciar este tipo de negocios, que si quieren trabajar que se dispongan, ya que quien no quiera trabajar no logra nada en la vida.

*Noviembre, 2007*



## TÍO TIGRE AVENTURAS ACUÁTICAS

**Actividad:** Tours

**Ubicación:** Samara centro, Nicoya

**Teléfono:** (506) 2656-1060

**E-mail:** tiotigretours@yahoo.com

**Contacto:** Ricardo González Sáenz

**Propietario:** Ricardo González Sáenz

**Nacionalidad:** Costarricense

**Artífice:** Ricardo González Sáenz

**¿Quién dirige la empresa?:** Ricardo González Sáenz

### Sostenibilidad social

#### *Generación de empleo*

De esta iniciativa se benefician seis personas que son de la comunidad, de las cuales cuatro cuentan con conocimientos del idioma inglés. Tienen experiencia pero no han sido capacitados. Tienen un grado de escolaridad alto. Cuentan con un profesional en turismo dentro de su planilla.

### *Beneficios a la comunidad*

La comunidad también se beneficia, pues diseñan programas de educación marina para las escuelas y los colegios. Además, promueven una asociación de guías turísticos locales. Estas medidas son establecidas por la empresa como una política a mediano y largo plazo.

### **Sostenibilidad cultural**

Se apoyan actividades deportivas, escolares, bailes típicos, patrocinios y también préstamos de equipo para el deporte. Además, tratan una sinergia entre pesca artesanal y restaurantes de la zona o familia de pescadores que cocinen el pescado traído por el turista.

### **Sostenibilidad ambiental**

El impacto que produce la experiencia en el ambiente es considerado positivo, debido a que están trabajando en un plan de manejo para la única zona de manglar de Sámará. Se realiza la clasificación de los desechos por medio del reciclaje, los orgánicos para compost, los demás se separan y se envían al centro de acopio, el resto, el contenedor municipal se los lleva cada miércoles. También se trata de concientizar a los guías, usuarios, pescadores y miembros de la comunidad.

### *Consumo del agua*

Se trata de controlar el consumo del agua. Es de calidad y presenta escasez en la temporada alta.

### *Energía*

En cuanto a la electricidad, en el día se mantienen las ventanas del local abiertas para minimizar el uso del aire acondicionado y aprovechar así la luz natural.

*¿Invita a sus clientes a formar parte de sus políticas de sostenibilidad?*

Sí, por ejemplo, cuando se va a la isla se da una charla de conservación, no extraer, no tocar. Cuando hay tortugas se pide que no se tomen fotos con flash, y la gente debe ir con ropa oscura o sin colores llamativos.

**Sostenibilidad económica**

*Control de visitas*

Sí.

*Promedio*

Es por temporadas, en alta 50 personas y en la baja 20 aproximadamente. Sin embargo, todos los días se reciben turistas, pero que realicen tours es otra cosa. En los meses que no se reciben turistas, que más o menos abarca la estación lluviosa, realizan tours de observación del desove de tortugas en playa Carmonal y Ostional, que solo se dan en la temporada baja.

*¿Cómo ha sobrevivido?*

En temporada baja damos mantenimiento de equipos, capacitaciones y realizamos el tour de las tortugas que solo se da en baja.

*Inversión inicial*

Préstamo con el Banco Popular.

*Apoyo económico externo*

Ninguno.

### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

Antes de 1998, la empresa se dedicaba a la pesca y al buceo artesanal; después de 1998, con el crecimiento de la infraestructura turística, el aumento de turistas que demandaban servicios como esnórquel, observación de fauna marina, pesca deportiva y deportes acuáticos, en conjunto con mi padre don Ricardo, que por cariño lo llamaban Tío Tigre, se tomó la decisión de hacer un giro a la empresa, para brindar servicios turísticos de sol y playa, para lo cual se buscó la capacitación y cumplir con las regulaciones del ICT en materia de turismo de aventura y eco-turismo.

La visión es dar siempre el mejor servicio, con seguridad, tanto para el medio ambiente, como para los usuarios.

### *Satisfacciones*

Poder seguir incursionando en el campo del turismo.

Noviembre, 2008



## SÁMARA TRAVEL CENTER

**Actividad:** Tours e Internet

**Ubicación:** Sámara centro, Nicoya, Guanacaste

**Teléfono:** (506) 2656-0920

**E-mail:** info@samara-tour.com

**Web:** www.skynetours.com

**Contacto:** Lesly Villalobos

**Propietarios:** Lesly Villalobos y su esposo David

**Nacionalidad:** Costarriceses

**Artífice:** Lesly Villalobos y su esposo David

**¿Quién dirige la empresa?:** Lesly Villalobos y su esposo David

### Sostenibilidad social

#### *Generación de empleo*

Los dueños y seis personas que trabajan en el lugar,

#### *Beneficios a la comunidad*

Se les brinda empleo y se hacen donaciones a la escuela.

## **Sostenibilidad económica**

### *Control de visitas*

No.

### *Promedio*

Es variado, depende de la temporada. Pero en temporadas altas hasta de 2500 turistas por mes.

### *¿Cómo ha sobrevivido?*

Siempre hay turismo.

### *Inversión inicial*

Se ha trabajado con capital propio.

### *Apoyo económico externo*

No, se ha trabajado con capital propio.

### *¿Invita a sus clientes a formar parte de sus políticas de sostenibilidad?*

No.

### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

Esta idea nació hace cuatro años, cuando la señora Lesly y su esposo David estaban finalizando la universidad, él trabaja como administrador en un hotel en playa Sámara. Cuenta Lesly que su esposo David no quería seguir trabajando como empleado y se pusieron a pensar qué necesitaba playa Sámara, llegaron a la conclusión de que un Internet y una venta de tours era una buena idea. Contaban con la posibilidad económica para hacerlo, se animaron y lo hicieron. Dice Lesly que es un buen negocio, que en ese entonces no tenía competencia, ahora sí la tiene, pero aún así es muy bueno.

### *¿Por qué decidieron turismo?*

Porque viven en una zona cuya economía depende del turismo y es muy rentable trabajar con turismo.

### *Dificultades*

No, hasta el momento no han tenido ninguna dificultad importante, que no sea trabajo y dedicación.

### *Asesorías*

No, pero los dueños Lesly y David son profesionales: David es administrador y Lesly habla muy bien inglés.

### *Satisfacciones*

La remuneración económica y poder contar con un negocio propio.

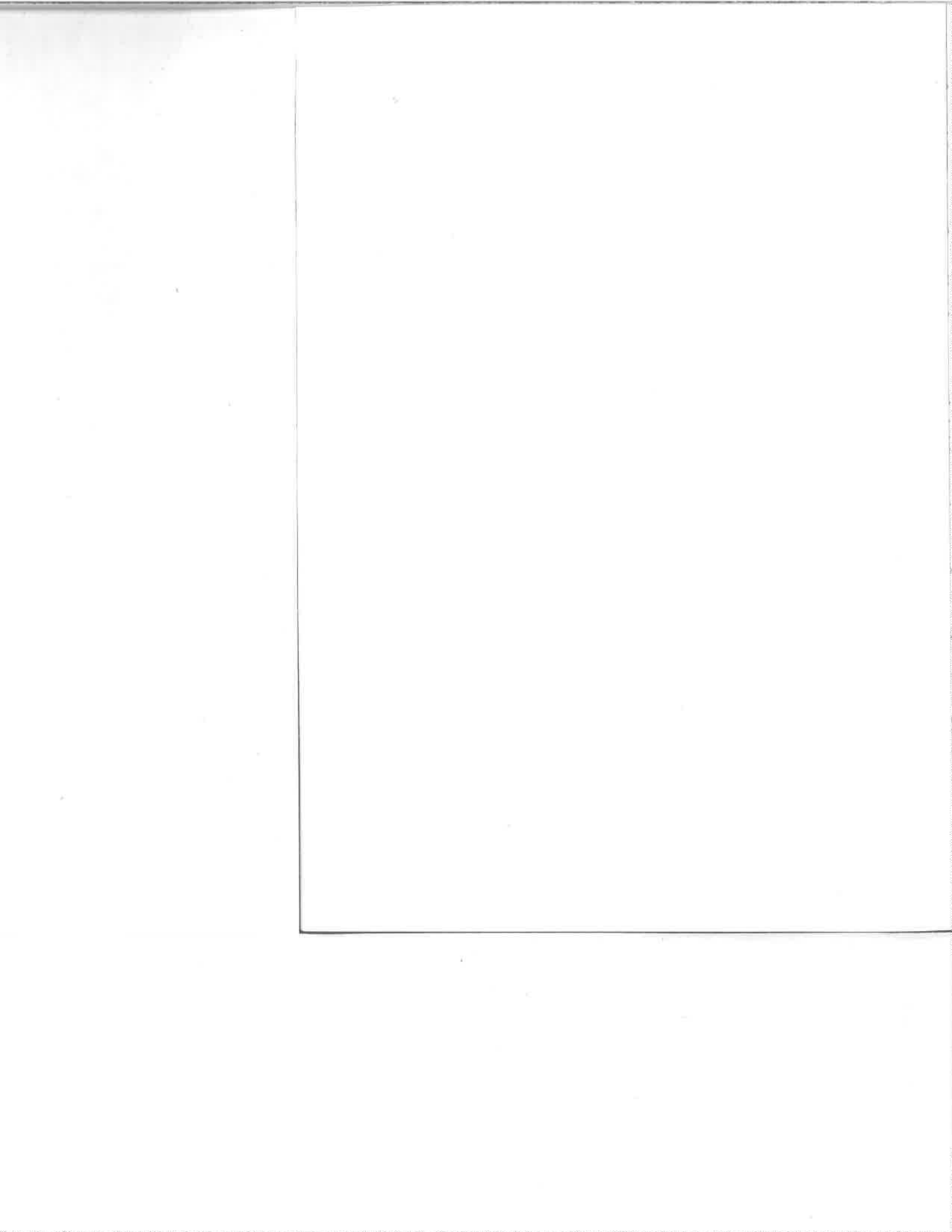
### *Permisos*

Los permisos municipales son fáciles de adquirir, más o menos tres meses.

### *Recomendación*

Se recomienda realizar un estudio y analizar si es rentable el negocio, pues en Sámara las rentas son muy elevadas, hasta de 1000 y 1500 dólares por mes, y no es recomendable entrar sólo para probar.

2008





## VILLAS KALIMBA

**Actividad:** Hospedaje

**Ubicación:** Playa Sámara, 200 m este de la Guardia Rural de Sámara, Nicoya

**Teléfono:** (506) 2656-0929

**Fax:** (506) 2656-0930

**E-mail:** villaskalimba@racsa.co.cr

**Web:** www.villaskalimba.com

**Contacto:** Isabel (asistente)

**Propietario:** Roberto Carrer

**Nacionalidad:** Italiano

**Artífice:** Roberto Carrer (dueño)

**¿Quién dirige la empresa?:** Familia Carrer

### Sostenibilidad social

#### *Generación de empleo*

La familia Carrer y cuatro empleados de la comunidad.

#### *Beneficios a la comunidad*

Se emplea a personas de la comunidad, además se hacen donaciones a la escuela.

## **Sostenibilidad económica**

### *Control de visitas*

Sí.

### *Promedio*

Doscientas personas por mes.

### *¿Cómo ha sobrevivido?*

Siempre hay turistas.

### *Inversión inicial*

Se inició con fondos propios.

### *Apoyo económico externo*

No.

### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

Esta idea nació hace unos siete años, cuando el señor Roberto Carrer vivía en Italia y tenía algunos negocios que eran muy estresantes. Esto lo llevó a buscar un país en Centroamérica donde pudiera invertir en algún negocio que le permitiera vivir más tranquilo, pues había decidido vender sus negocios en Italia. En 2001 los vendió y llegó a Costa Rica con la idea de abrir un negocio, visitó Sámara y encontró el lugar ideal para establecer las villas, compró la propiedad y empezó la construcción, un año después (aproximadamente en el 2002) abrió al público lo que se conoce hoy como *Villas Kalimba* que es una de las mejores villas de Sámara.

*¿Por qué decidieron turismo?*

Esto se dio porque el señor Roberto (dueño) decidió construir un lugar hermoso donde otros extranjeros pudieran descansar del estrés de la ciudad y de otros países, y al mismo tiempo que le fuera muy rentable.

*Dificultades*

No han tenido dificultades, desde el inicio ha sido muy exitoso.

*Asesorías*

No, solo con la experiencia del señor Roberto en negocios.

*Satisfacciones*

Económicas y colaborar con el desarrollo de la comunidad.

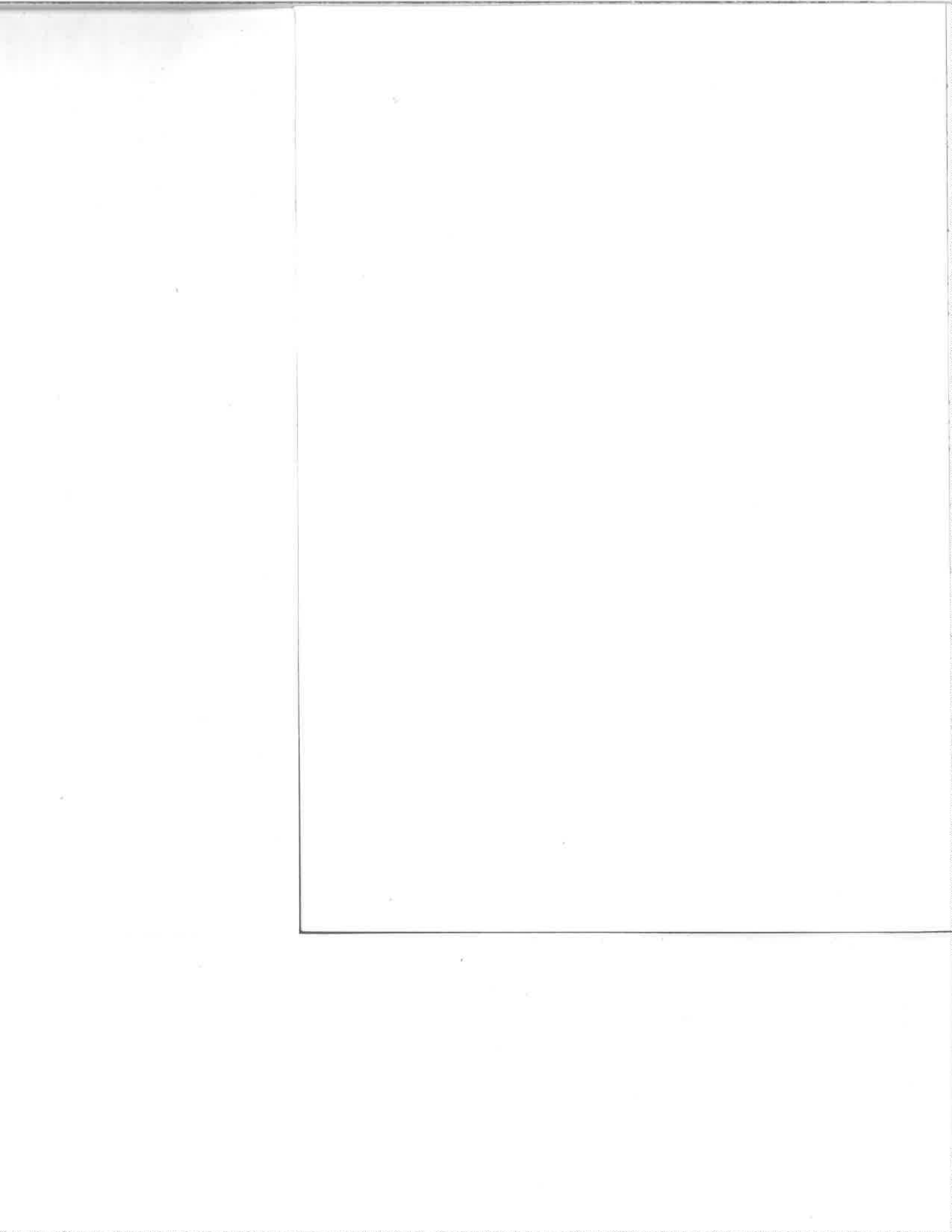
*Permisos*

Los permisos están todos al día y son muy fáciles de conseguir ante el Ministerio de Salud y la Municipalidad.

*Recomendación*

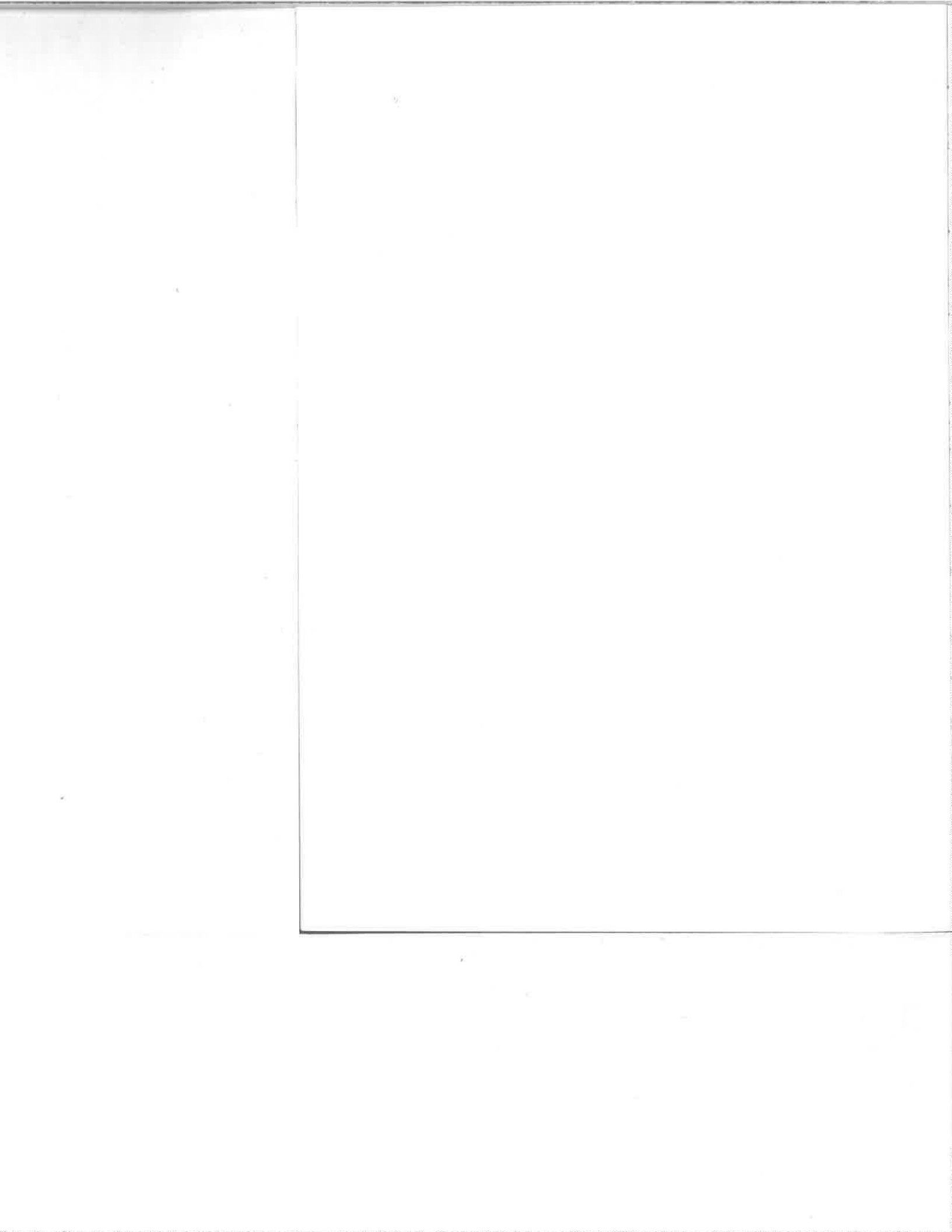
Invertir en un negocio que permita descansar y disfrutar de la vida.

2008



Micro y pequeñas empresas  
turísticas sistematizadas  
en el cantón de

Santa Cruz





### **ASOCIACIÓN DE DAMAS EMPRENDEDORAS CHOROTEGAS AMIGAS**

**Actividad:** Venta de comidas, bisutería y vivero

**Ubicación:** Santa Bárbara

**Teléfono:** (506) 2681-1396

**Contacto:** Fanny Rodríguez Rodríguez

**Propietario:** Asociación de Damas Emprendedoras Chorotegas

**Nacionalidad:** Costarricenses

**Artífe:** Clara Padilla

**¿Quién dirige la empresa?:** Fanny Rodríguez Rodríguez

## **Sostenibilidad social**

### *Generación de empleo*

Catorce mujeres de Santa Bárbara se benefician directamente del proyecto. Cuentan con una persona bilingüe, su escolaridad es muy heterogénea, algunas tienen primaria completa, secundaria incompleta y dos de ellas son profesionales universitarias.

### *Beneficios a la comunidad*

Además de ser fuente de empleo, promueven el rescate de las culturas, pues preservan las tradiciones mismas que muestran al turista, además, cuidan el entorno con la implementación del vivero que es parte de la Asociación; apoyan ferias, entre otros. Estos beneficios son políticas establecidas por medio del apoyo a ferias de instituciones públicas y privadas.

### **Sostenibilidad cultural**

Desarrollan ferias donde rescatan la cultura. Sus diseños en el souvenir son de la cultura guanacasteca, ejemplo de ello es la hermosa bisutería hecha de semillas locales, también ofrecen bailes típicos para los turistas, comidas criollas, etc.

### **Sostenibilidad ambiental**

El impacto ambiental es completamente positivo, pues ofrecen talleres para los niños, donde enseñan la protección de los recursos naturales, además, en el vivero protegen y cuidan la naturaleza. Los desechos orgánicos los utilizan para el vivero, además, tienen un programa de reciclaje, donde separan los productos y los envían a San José.

### *Consumo del agua*

El agua es ofrecida por Acueductos y Alcantarillados.

### *Energía*

La principal fuente de energía es la electricidad y utilizan mucho la luz natural en el vivero.

### **Sostenibilidad económica**

El grupo de bisutería diseña todos sus productos acordes al mercado local, por ejemplo: guacales, collares, aretes, artesanía de barro, etc.

#### *Control de visitas*

Sí.

#### *Promedio*

El promedio de turistas es relativamente bajo, unos 30 por mes en temporadas altas y 10 en temporadas bajas.

#### *¿Cómo ha sobrevivido?*

En temporadas bajas el grupo de bisutería participa en ferias; el grupo de comidas trabaja utilizando como población meta el mercado local; y el grupo del vivero también trabaja mucho con el mercado local.

#### *Inversión inicial*

La inversión inicial fue financiada por una de las asociadas (Clara Padilla), quien constituyó la Asociación legalmente.

#### *Apoyo económico externo*

Sí, de la Fundación The Leatherback Trust, que protege las tortugas y que también ayuda al Parque Nacional Marino Las Baulas.

#### *¿Invita a sus clientes a formar parte de sus políticas de sostenibilidad?*

Sí, invitan a sus clientes a formar parte de sus ferias, como el Día del Árbol por ejemplo.

### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

Todo inició en el año 2007, cuando un grupo de 19 mujeres del pueblo de Santa Bárbara buscó a doña Clara Padilla y le solicitó que las ayudara a realizar un proyecto o actividad donde pudieran mejorar sus condiciones de vida. Doña Clara las organizó y en un principio iniciaron tres proyectos: comidas criollas, un vivero y granjas caseras, pero por el mal manejo del proyecto de granjas caseras o falta de organización no funcionó bien y lo cambiaron por bisutería, que es uno de los tres proyectos con los cuales actualmente trabajan (comidas, souvenir y vivero), pero no fue hasta en el mes de marzo de 2008 cuando adquirieron todos los documentos legales para trabajar (cédula jurídica, patentes, pólizas, etc.).

### *Facilidades*

El apoyo de doña Clara Padilla es fundamental para este proyecto, y es su mayor facilidad y fortaleza. Otra facilidad es que la comunidad colabora con el proyecto de comidas criollas.

### *Declaratoria turística*

No.

### *Asesorías*

No.

### *Satisfacciones*

Como mayor satisfacción, se puede mencionar el grupo de las comidas criollas, las cuales obtienen un soporte económico para sus familias; en el grupo de bisutería la satisfacción es aprender cómo realizar cosas nuevas (collares, aretes, etc.). Y en el vivero, ayudar al medio ambiente.

#### *Permisos*

Cédula jurídica, patentes, pólizas del Instituto Nacional de Seguros, la Caja Costarricense de Seguro Social, etc.

#### *Influencia en la economía personal*

La Asociación ha influido de manera positiva en las finanzas de sus socias incrementando sus ingresos como en un 50%.

#### *Recomendación*

Recomienda luchar y tener confianza en Dios.

#### **Gestión empresarial**

##### *¿Su entorno le ha servido para potenciar su negocio?*

Sí y no. Sí, porque es un pueblo muy colaborador, y no porque no es un lugar muy turístico, por lo tanto, se hace muy difícil el mercadeo.

#### *Convenios*

No.

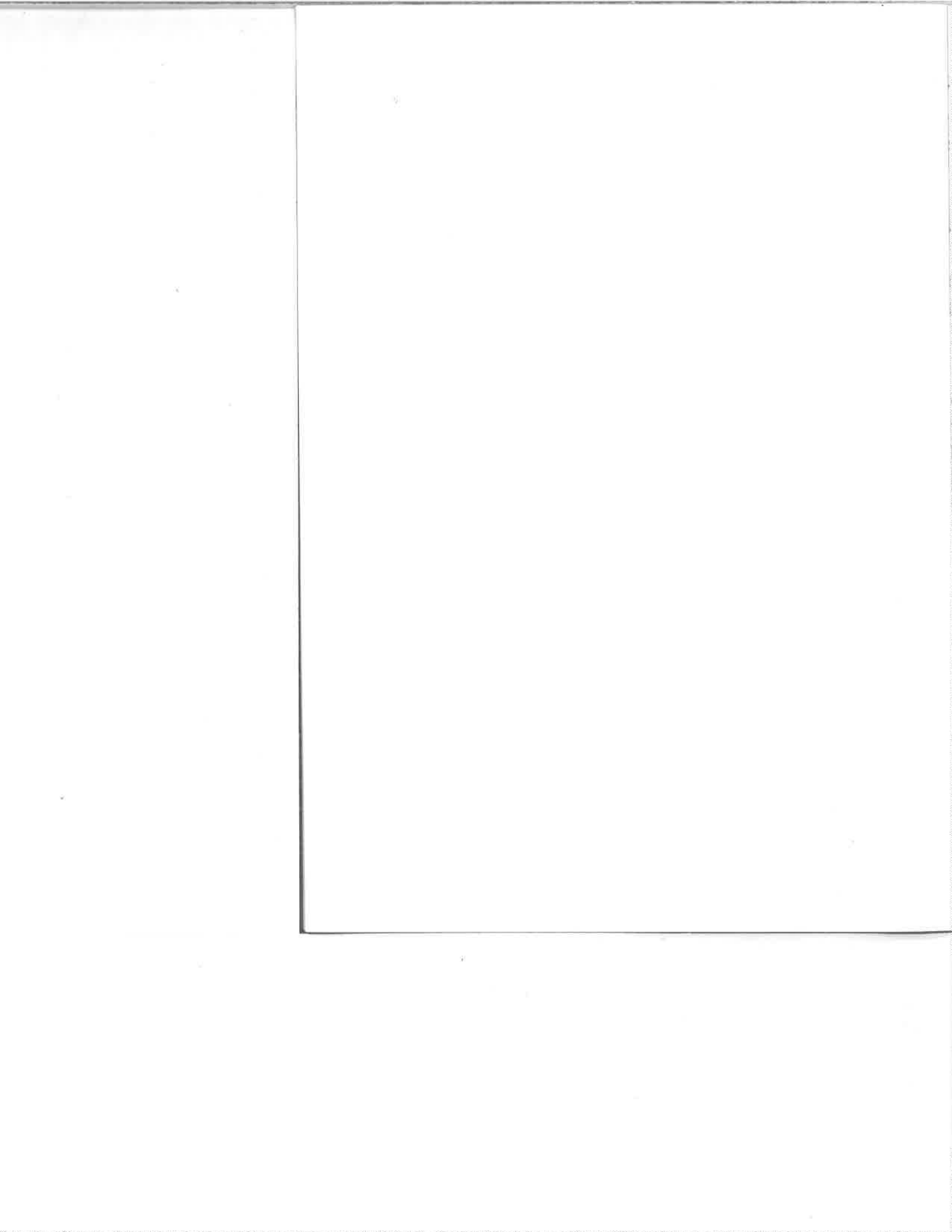
#### *Servicios profesionales*

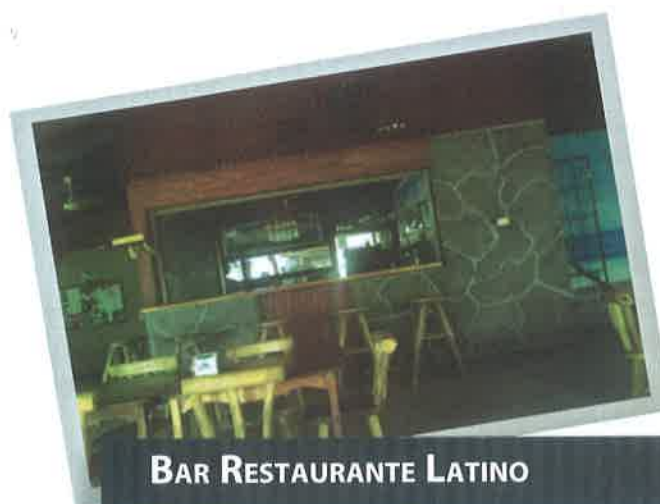
Dentro de la Asociación ya cuentan con un profesional en turismo.

#### *Estructura organizacional*

Hay una junta directiva en la cual doña Clara Padilla es la presidenta.

2009





## BAR RESTAURANTE LATINO

**Actividad:** Alimentos y bebidas

**Ubicación:** Playa Negra

**Teléfono:** (506) 2658-8152

**Contacto:** Alisandra Gutiérrez Gómez

**Propietaria:** Alisandra Gutiérrez Gómez

**Nacionalidad:** Costarricense

**Artífice:** Alisandra Gutiérrez Gómez

**¿Quién dirige la empresa?:** Alisandra Gutiérrez Gómez

### Sostenibilidad social

#### *Generación de empleo*

Siete personas se benefician directamente. Se emplean cuatro personas de la comunidad, todos ellos tienen una escolaridad de primaria completa y tres de ellos, secundaria incompleta. La dueña posee un dominio de inglés básico.

### *Beneficios a la comunidad*

Es una fuente de ingresos para algunos de los miembros de la comunidad, además ofrece un lugar bonito y barato para compartir con la familia.

### **Sostenibilidad cultural**

Participa esporádicamente en actividades de la comunidad como fiestas típicas y actividades deportivas. Dentro de los elementos culturales se podría decir que el restaurante está decorado con algunas cosas típicas de la provincia, además ofrecen comida típica.

### **Sostenibilidad ambiental**

El impacto ambiental es mínimo tanto en la parte positiva como negativa, por tratarse de un restaurante. Separan los plásticos y las botellas, pero pagan por la recolección de basura en forma privada y no saben si lo reciclan. Los sobrantes de comidas se los llevan los empleados y se los dan a los cerdos.

### *Consumo del agua*

Se contrata el consumo del agua por medio del recibo y es ofrecido por un acueducto rural supervisado por A y A.

### *Energía*

Utilizan electricidad y gas para cocinar, como fuentes de energía.

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

No tienen control por escrito.

### *Promedio*

Tiene un promedio en temporada alta de 30 personas diarias y en temporada baja de 15, pero esos datos son un estimado. Además, en el año 2009 ha bajado el turismo considerablemente en comparación con el año 2008.

### *¿Cómo ha sobrevivido?*

Siempre recibe turismo y se trata de ahorrar en la medida de lo posible.

### *Inversión inicial*

Los dueños iniciaron con fondos propios.

### *Apoyo económico externo*

No han recibido apoyo de ningún tipo.

### *¿Invita a sus clientes a formar parte de sus políticas de sostenibilidad?*

Casi no tienen relación con los clientes.

### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

Todo empezó en el año 2007, cuando a la señora Alisandra se le ocurrió la idea de poner un restaurante, contaba con los medios para hacerlo y lo realizó, dice que al principio fue difícil pero gracias a Dios su negocio ha ido creciendo y hoy es un restaurante muy exitoso en la región.

### *Facilidades*

Que su marido conocía el negocio de restaurantes y que tenía experiencia, por lo que todo se le facilitó, además, es un lugar muy visitado por turistas.

*Declaratoria turística*

No.

*Asesorías*

No.

*Satisfacciones*

Contar con un negocio propio, no depender de un patrono.

*Decepciones*

Que esta temporada está muy mala (2009).

*Permisos*

Está al día con todos los permisos, entre ellos el de la Municipalidad y el del Ministerio de Salud.

*Influencia en la economía personal*

Gracias al turismo ha podido tener una mejor situación económica.

*Bienes y servicios*

Todos los bienes y servicios son comprados en el cantón de Santa Cruz.

*Recomendación*

Trabajar duro y conocer el negocio en el cual quieran invertir.

### **Gestión empresarial**

#### *Su entorno le ha servido para potenciar su negocio*

El entorno les ha ayudado mucho para potenciar el negocio, pues en otro lugar quizás no tendría el mismo éxito.

#### *Convenios*

No.

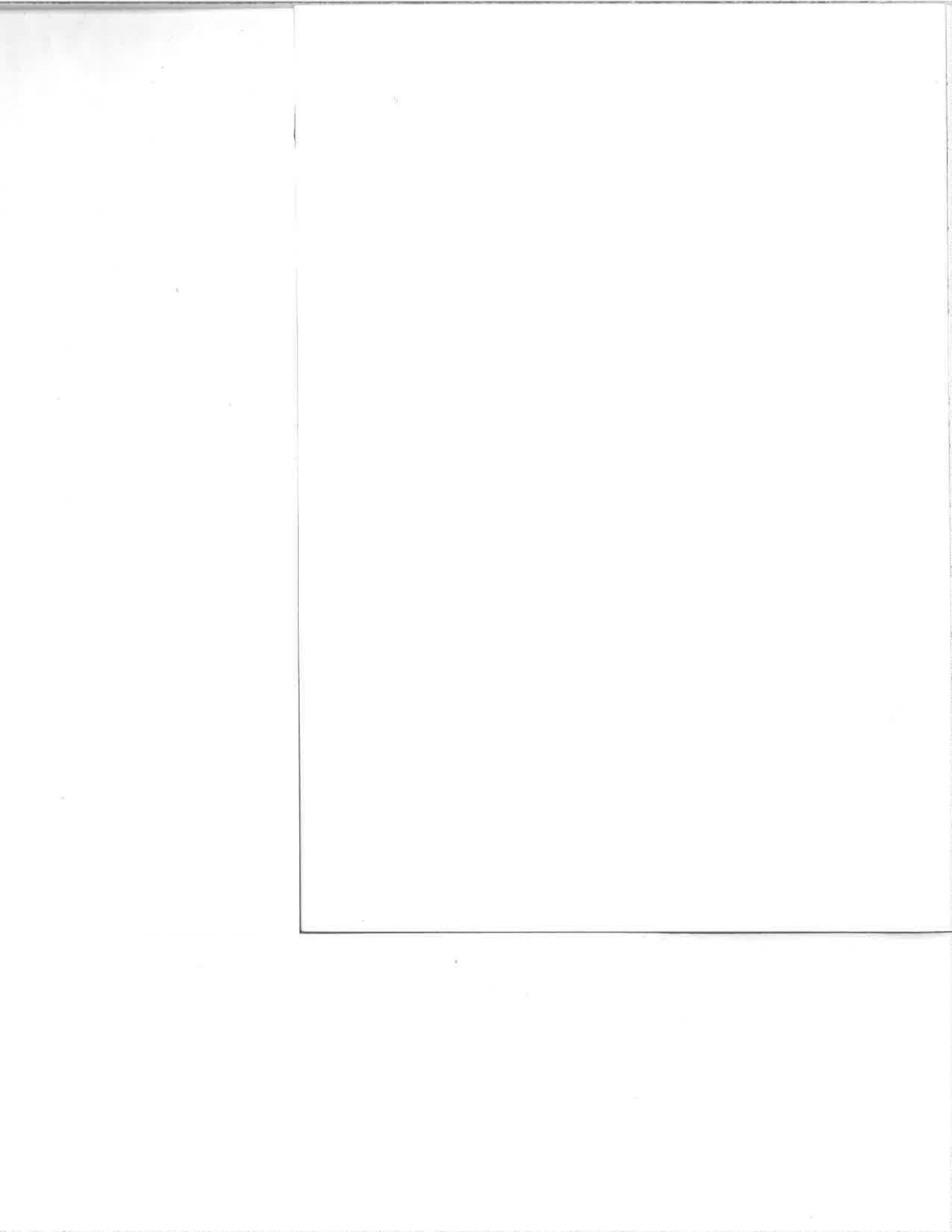
#### *Servicios profesionales*

No.

#### *Estructura organizacional*

Doña Alisandra y su marido son los que conducen la empresa, pero no tienen una estructura organizacional formal.

Marzo, 2009





## **CABINAS FLORY**

**Actividad:** Hospedaje

**Ubicación:** Playa Brasilito, 100 m sur de la escuela

**Teléfono:** (506) 2654-4829 / 2654-4854

**Contactos:** Eduardo Meneses Montoya y Floribeth Duarte Duarte

**Propietarios:** Eduardo Meneses Montoya y Floribeth Duarte Duarte

**Nacionalidad:** Costarricenses

**Artífice:** Floribeth Duarte Duarte

**¿Quién dirige la empresa?:** Eduardo Meneses Montoya y Floribeth Duarte Duarte

### **Sostenibilidad social**

#### *Generación de empleo*

Se benefician tres personas directamente. Es un negocio familiar, no son completamente bilingües, pero sus dueños tienen un nivel de inglés básico.

### *Beneficios a la comunidad*

Ayudan a la escuela cuando se lo solicitan. Son ayudas esporádicas.

### **Sostenibilidad cultural**

No apoyan actividades culturales ni integran elementos de la cultura local.

### **Sostenibilidad ambiental**

El impacto ambiental no es ni positivo ni negativo por el tipo de actividad. Dicen sus dueños que la actividad no tiene ningún tipo de desechos, pues únicamente ofrecen el hospedaje sin alimentación.

### *Consumo del agua*

El agua es del acueducto rural y es supervisado por el A y A, cuenta con el respectivo medidor, tanto para el pago como para controlar el consumo.

### *Energía*

Su fuente de energía es la electricidad.

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

Sí.

#### *Promedio*

Un promedio de 100 personas por mes en temporada alta y 40 en temporada baja.

*¿Cómo ha sobrevivido?*

Los meses que casi no tiene turistas el señor Eduardo trabaja en soldadura y en mantenimiento con alguna empresa de construcción.

*Inversión inicial*

Inició con fondos propios.

*Apoyo económico externo*

No han recibido apoyo de ningún tipo.

*¿Invita a sus clientes a formar parte de sus políticas de sostenibilidad?*

No tiene mucha relación con los clientes.

*¿Cómo empezó esta experiencia?*

Todo inició como en el año 1990 cuando la familia vivía en San José. En esa época iban a pasear a playa Brasilito, donde el padre de doña Floribeth, quien tiempo después (1991) le heredó el lote donde iniciaron, haciendo dos pequeños cuartitos para alquilar, los cuales le dieron buenos resultados pues siempre pasaban llenos, decidieron trasladarse a vivir a Guanacaste (playa Brasilito) y dedicarse a trabajar en el negocio; posteriormente construyeron más cuartos (año 2000) gracias a las ganancias del negocio.

En el año 2007 sacaron todos los permisos correspondientes (municipales) y en el 2009 se inauguraron dos nuevas cabinas bien terminadas, en las cuales invirtieron siete millones de colones, dice don Eduardo.

*Facilidades*

La mayor facilidad es que el padre de doña Floribeth le regalara el lote donde están las cabinas.

*Declaratoria turística*

No.

*Asesorías*

No.

*Satisfacciones*

Tener su propio negocio y ver terminadas las últimas dos cabinas. Fue un sueño hecho realidad.

*Permisos*

Todos los municipales, los cuales se encuentran al día.

*Influencia en la economía personal*

Gracias al turismo han podido tener una mejor calidad de vida, sin preocuparse por la parte económica.

*Bienes y servicios*

Todos los materiales y servicios que han necesitado y necesitan los compran en el cantón de Santa Cruz.

*Recomendación*

Trabajar duro.

*¿Su entorno le ha servido para potenciar su negocio?*

Sí, aunque creen que si estuvieran más cerca de la playa tendrían una mayor clientela.

*Convenios*

No.

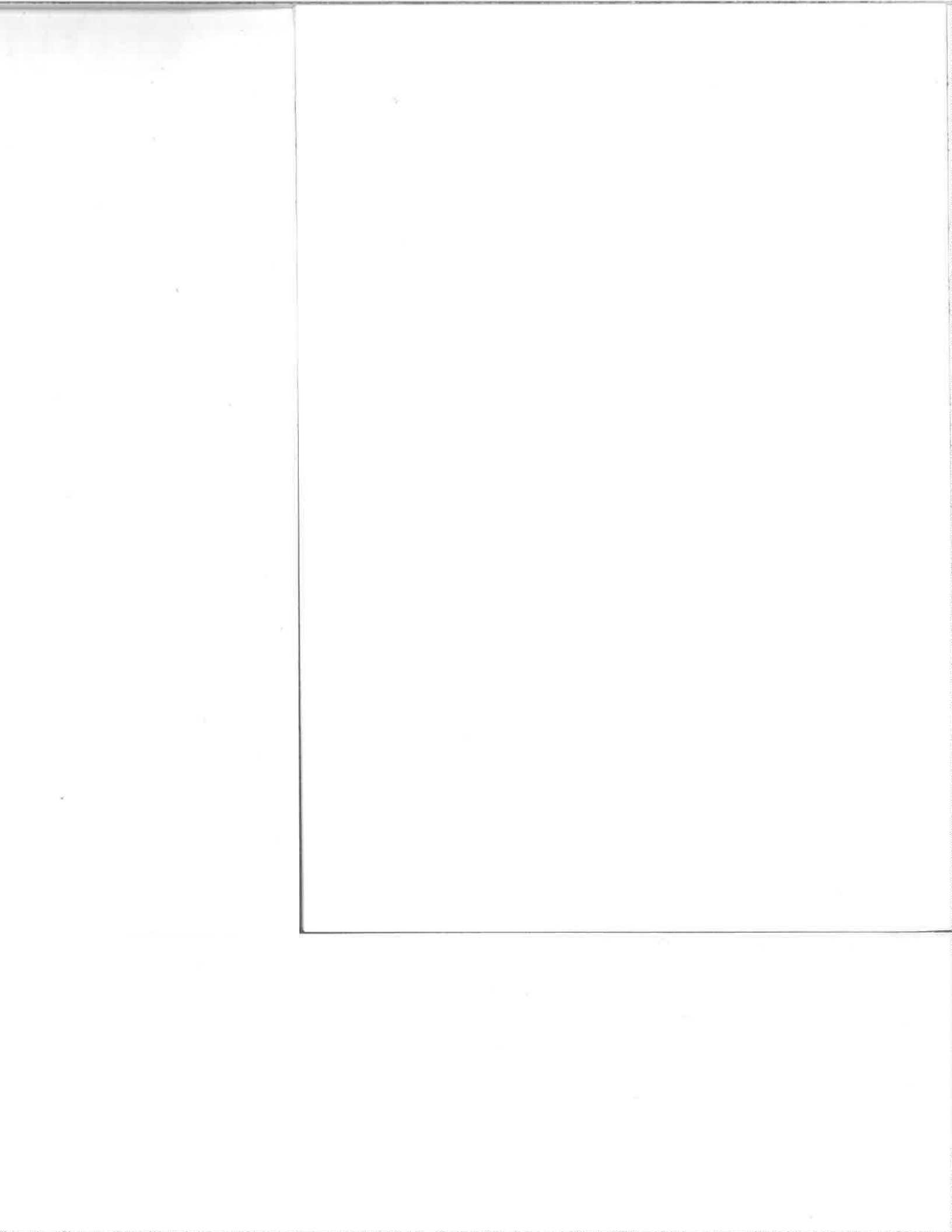
*Servicios profesionales*

No, porque es un negocio familiar.

*Estructura organizacional*

Don Eduardo, aconsejado por su esposa, es quien decide sobre el negocio.

Mayo, 2009





## CANOPY CARTAGENA

**Actividad:** Canopy

**Ubicación:** Cartagena, carretera a Tamarindo

**Teléfono:** (506) 2675-08-01      **Fax:** (506) 2675-4501

**E-mail:** [info@canopytourcartagena.com](mailto:info@canopytourcartagena.com)

**Web:** [www.canopytourcartagena.com](http://www.canopytourcartagena.com)

**Contacto:** Dagoberto Ulate E.

**Propietario:** Dagoberto Ulate E.

**Nacionalidad:** Costarricense

**Artífice:** Dagoberto Ulate E.

**¿Quién dirige la empresa?:** Dagoberto Ulate E., por medio de su encargada

### Sostenibilidad social

#### *Generación de empleo*

Se benefician 10 personas directamente, dos son de la familia. Los empleados son de la comunidad, el 80% de ellos es bilingüe; dentro de la planilla cuenta con personas que tienen un grado de profesión en turismo (guías turísticos).

### *Beneficios a la comunidad*

Con las ganancias del canopy ayudan, cada vez que se lo solicitan, a la escuela de la comunidad de Cartagena, también a la comunidad de Río Cañas, que es el lugar donde vive don Dagoberto.

### **Sostenibilidad cultural**

Sí, le gustan mucho las actividades deportivas y apoya algunas. Dentro de las instalaciones del canopy tiene un pequeño souvenir donde vende productos de la región.

### **Sostenibilidad ambiental**

El impacto ambiental es positivo, pues protege la naturaleza; además, gracias a las ganancias del canopy le ha permitido crear un refugio de protección silvestre privado en una finca de su propiedad, donde hay una gran variedad de aves, cocodrilos y mucha vegetación. Esto le va a permitir crear otro negocio, al cual le ha llamado Malambo Tour, que consistirá en un tour para apreciar estas bellezas naturales. No produce ningún tipo de desecho, por eso no recicla.

### *Consumo del agua*

El agua que utiliza es de su propio pozo.

### *Energía*

La electricidad es su principal fuente de energía.

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

Sí.

### *Promedio*

Ochocientos turistas en temporada alta y unos 400 en temporada baja. Este año (2009) ha descendido en relación con el año anterior.

### *¿Cómo ha sobrevivido?*

Todos los meses se reciben turistas, pero en las temporadas bajas se aprovecha para hacer promoción.

### *Inversión inicial*

Inició con fondos propios.

### *Apoyo económico externo*

Realizó un préstamo en el Banco Nacional a fin de comprar unas busetas para trasportar los turistas, esas busetas se pagan solas.

### *¿Invita a sus clientes a formar parte de sus políticas de sostenibilidad?*

Sí, es vital comentar a los turistas lo importante que es cuidar el medio ambiente.

### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

Esta experiencia inició en el año 2002, cuando don Dagoberto tenía un aserradero que decidió vender y con el dinero comprar la finca donde está el canopy; compró la finca para botar la madera, pero luego pensó que podría darle un mejor uso a esa finca y decidió investigar sobre los canopy; visitó varios que existían en ese tiempo y decidió construir él mismo su canopy, mucho mejor que los que había visto. Desde que abrió el canopy a mediados del 2002 es un gran éxito, tanto que le ha permitido invertir en el proyecto llamado Malambo, un refugio de vida silvestre privado, en el cual venderá tours guiados. Este proyecto Malambo está ubicado en la comunidad de Río Cañas del cantón de Santa Cruz.

#### *Facilidades*

Conocer sobre construcción.

#### *Declaratoria turística*

No, pero está en trámites.

#### *Asesorías*

No.

#### *Satisfacciones*

Entre sus mayores satisfacciones menciona llevar una vida más tranquila, pues en el negocio que tenía antes (aserradero) era muy estresante, y por su puesto mejorar su situación económica.

#### *Decepciones*

Su mayor decepción es el personal que tuvo alguna vez, pues le robaron mucho dinero.

#### *Permisos*

Patentes municipales, permisos de construcción, pólizas del INS, la CCSS y el MINAET.

#### *Influencia en la economía personal*

Su situación económica ha mejorado mucho desde que empezó a trabajar con turismo.

#### *Bienes y servicios*

Todos los bienes y servicios son adquiridos en el cantón de Santa Cruz. Con excepción del equipo de canopy, que se trajo de San José.

### *Recomendación*

Trabajar duro; aconseja que si se quiere tener éxito en un negocio, este debe ser atendido o constantemente vigilado por los dueños.

### *¿Su entorno le ha servido para potenciar su negocio?*

Sí, por estar camino a playa Tamarindo, pero el mercadeo es muy importante.

### *Convenios*

Sí, con tour operadores, hoteles, Swiss Travel, entre otros.

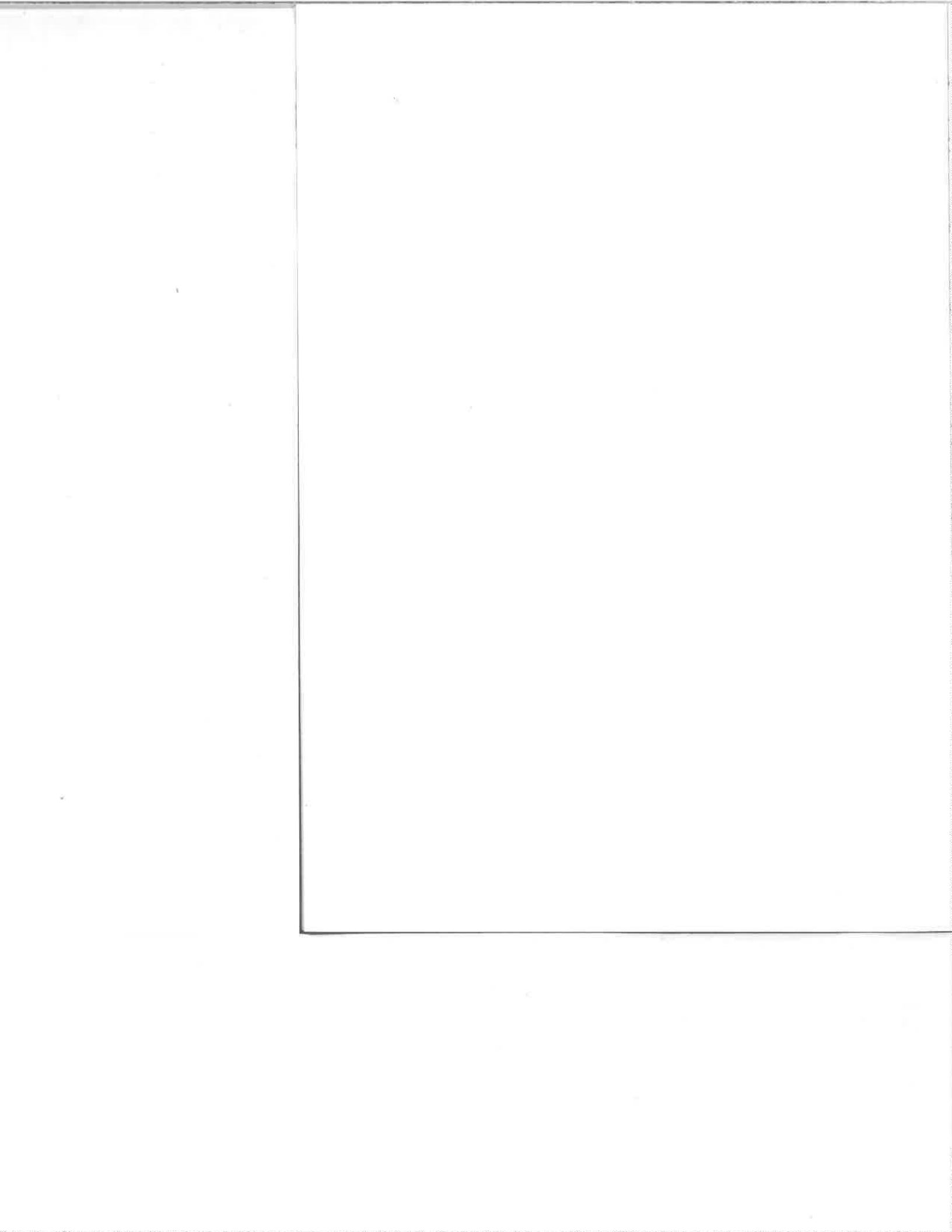
### *Servicios profesionales*

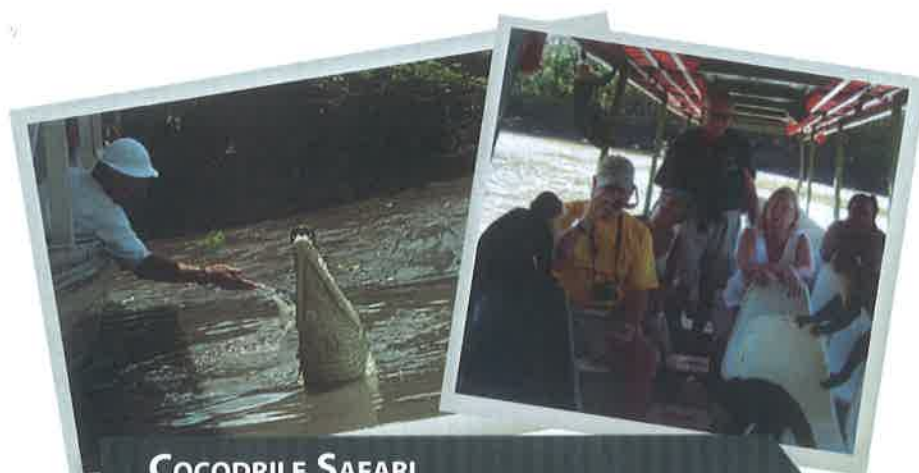
Cuenta con guías turísticos entre su planilla, los cuales tienen formación profesional en Turismo.

### *Estructura organizacional*

Dón Dagoberto es el jefe y una secretaria es su mano derecha, quien lleva toda la parte administrativa del negocio, cuando no está don Dagoberto la secretaria es la que toma las decisiones.

Mayo, 2009





## **COCODRILE SAFARI**

**Actividad:** venta de tour

**Ubicación:** Ortega de Santa Cruz.

**Teléfono:** (506) 2651-8158

**E-mail:** paloverdeecr@hotmail.com

**Contacto:** Pedro Angulo Leal

**Propietario:** Pedro Angulo Leal

**Nacionalidad:** Costarricense

**Artífice:** Pedro Angulo Leal

**¿Quién dirige la empresa?:** Pedro Angulo Leal

### **Sostenibilidad social**

#### *Generación de empleo*

Cuatro personas se benefician directamente, de las cuales dos son familiares. Todos los trabajadores son de la comunidad; su dueño, don Pedro, es bilingüe y su escolaridad es secundaria completa.

### *Beneficios a la comunidad*

Como beneficios esporádicos se puede mencionar las colaboraciones a la escuela, además, se benefician los que tienen negocios como renta de caballos, restaurantes, etc., pues los turistas que ellos llevan utilizan esos servicios.

### **Sostenibilidad cultural**

Sí, apoya actividades deportivas y las fiestas del pueblo. No integra elementos culturales de la comunidad.

### **Sostenibilidad ambiental**

La actividad produce impacto positivo y negativo, entre los negativos se podría mencionar el uso de motores de gasolina en el río, pero también producen un impacto positivo ya que tratan de proteger el medio ambiente. No tiene desechos pues únicamente ofrecen un tour por el río.

### *Consumo del agua*

El agua es administrada por A y A, y tienen medidor para determinar el consumo.

### *Energía*

Como fuente de energía se podría mencionar el petróleo, utilizan gasolina para los motores, también aprovechan la luz natural para dar los tours durante el día.

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

No.

### *Promedio*

Ciento setenta y cinco personas en temporada alta y 30 en temporada baja, pero este año 2009 ha disminuido mucho en relación con el año pasado.

### *¿Cómo ha sobrevivido?*

Maneja un plan de ahorro para las temporadas bajas.

### *Inversión inicial*

Con fondos propios.

### *Apoyo económico externo*

No han recibido apoyo de ningún tipo.

### *¿Invita a sus clientes a formar parte de sus políticas de sostenibilidad?*

Sí, durante los tours don Pedro comenta a los clientes lo importante de cuidar el medio ambiente, les explica el impacto que producen ciertas empresas cercanas como las cañeras.

### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

El señor Pedro trabajaba como guía de turismo desde el año 1985, esto le permitió ahorrar un poco de dinero y conocer el negocio. A principios del año 2000 decidió hacer algo diferente con su vida y formar su propia empresa, al hacerlo formó una empresa bastante exitosa; en un principio inició con una lancha y hoy (2009) tiene tres lanchas, está muy contento de haberse decidido a poner su negocio, aunque ha sido difícil tiene sus beneficios.

### *Facilidades*

Tener experiencia con turismo es su mayor facilidad.

*Declaratoria turística*

No.

*Asesorías*

No.

*Satisfacciones*

Trabajar en lo propio es su mayor beneficio.

*Decepciones*

No recuerda tener decepciones considerables.

*Permisos*

Todos los municipales, en los cuales se encuentra al día.

*Influencia en la economía personal*

El turismo es su única fuente de ingresos y gracias a la empresa ha mejorado su situación económica.

*Bienes y servicios*

Todos los bienes y servicios son comprados en el cantón de Santa Cruz.

*Recomendación*

Conocer el negocio en el que se quiere trabajar.

*¿Su entorno le ha servido para potenciar su negocio?*

Sí, pues es un lugar muy hermoso.

*Convenios*

Sí, con algunos tours operadores.

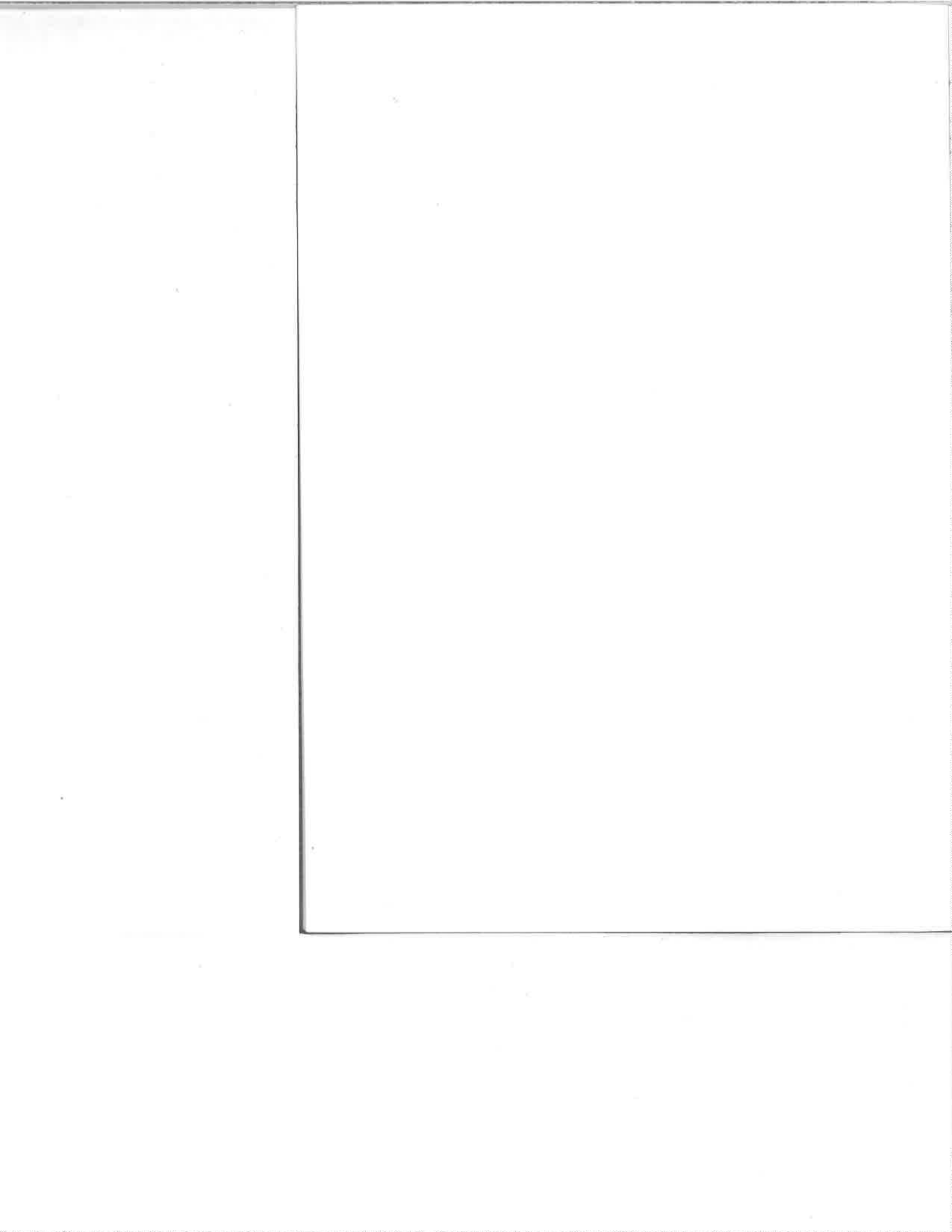
*Servicios profesionales*

No, porque es un negocio familiar.

*Estructura organizacional*

Don Pedro es el encargado de la empresa, toma las decisiones y los demás son colaboradores.

Mayo, 2009





## **COOPERATIVA SOL VERDE R.L.**

**Actividad:** Turismo rural (producción de energía saludable-cocinas solares)

**Ubicación:** Santa Bárbara de Santa Cruz

**Teléfono:** (506) 2681-1015

**E-mail:** solverdecoop@gmail.com

**Contacto:** Juan Arriga Mora y Fatima Montealegre Ramírez

**Propietarios:** Cooperativa Sol Verde

**Nacionalidad:** Costarricenses

**Artífices:** Socios fundadores de la Cooperativa Sol Verde

**¿Quién dirige la empresa?:** Juan Arriga Mora y Fatima Montealegre Ramírez

### **Sostenibilidad social**

#### *Generación de empleo*

Siete personas trabajando activamente; en actividades unas 15 personas, de estas, 10 son de la comunidad; es un grupo heterogéneo, hay niños, profesionales y amas de casa.

### *Beneficios a la comunidad*

Ofrecen talleres a la comunidad, de carácter educativo, donde pueden observar y participar cuando se realiza la Fiesta del Sol, en la que participan personas que aportan cultura y recursos económicos. También realizan la Fiesta del Ojoche, que es un santuario de semillas criollas, las cuales podría convertirse en la base de la soberanía alimentaria. Estos beneficios son periódicos.

### **Sostenibilidad cultural**

Apoya la comida, la soberanía alimentaria, pues dentro de la cultura está la agricultura, como por ejemplo la siembra de semillas criollas, también rescatan las comidas criollas como las hechas a base de ojoche, realizan talleres de manualidades y pinturas con personas de renombre, que colaboran. En algunas actividades se ofrece música de marimba.

### **Sostenibilidad ambiental**

Dos proyectos: uno es la Casa del Sol, donde se utiliza la energía solar, y el otro es la Parcela del Sol, la primera parcela ecológica de la región, desarrollan abonos orgánicos y semillas criollas, cultivan gran variedad de plantas. Los desechos orgánicos los usan para crear abono.

### *Consumo del agua*

El agua es servida por un acueducto rural, pero también poseen su propio pozo, el agua del acueducto no es buena para las plantas, ya que contiene cloro. Tienen filtros para purificar el agua de consumo humano, tratando de ofrecer la mejor calidad de agua posible, además, utilizan el agua de lluvia, tratan de ahorrar y aprovecharla.

### *Energía*

Su principal fuente de energía es la luz solar, también utilizan la energía eléctrica.

## **Sostenibilidad económica**

### *Control de visitas*

Sí.

### *Promedio*

Han disminuido mucho este año, no han promocionado sus proyectos, cuando alguien los visita, estos les contarán a otros que los visitarán después. Hay temporadas de 10 y otras de 250 personas por mes. Reciben visitas de grupos de las escuelas de Santa Cruz.

### *¿Cómo ha sobrevivido?*

Se trabaja con sus cocinas solares, reparando, sembrando, produciendo o dando charlas, talleres y ayudando a las comunidades. Se dan talleres en Ortega sobre agricultura ecológica, con grupos locales o estudiantes universitarios de los Estados Unidos.

### *Inversión inicial*

Recursos propios y de familias de la comunidad que contribuyen.

### *Apoyo económico externo*

De organización el de los EE.UU., que aportó un profesor y algunas embajadas, que han contribuido con el desarrollo de la cooperativa. Además del Fondo de Canadá, Funde-cooperación, Programa de las Naciones Unidas (PPD).

### *¿Invita a sus clientes a formar parte de sus políticas de sostenibilidad?*

Sí, enfatizan en los turistas extranjeros que con la visita a la Casa del Sol apoyan la iniciativa de producir alimentos naturales; los invitan a investigar qué es lo que ellos comen en sus países.

### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

Juntar a las comunidades dispersas para trabajar resultó muy costoso, por eso decidieron crear Sol Verde como cooperativa de autogestión, para pasar de la teoría a la práctica, producir, usar la energía limpia y tratar de compartir los conocimientos adquiridos, y que la Casa pueda crear espacios teóricos y prácticos en diferentes temas, tanto de energía solar como de ecología, que con el apoyo de algunas instituciones sirviera de puente para que se puedan gestionar y recibir en el lugar, otros cursos de interés de las comunidades.

### *Dificultades*

Hacer cosas diferentes, cambiar las malas costumbres en la producción, utilizar fuentes de energía limpia, ir contra el consumismo y tratar de mostrar un turismo rural comunitario.

### *Facilidades*

El apoyo de las comunidades y de organizaciones internacionales.

### *Asesorías*

Sí, de diferentes profesionales y científicos nacionales e internacionales, y pertenecer al movimiento de cultura orgánica costarricense y a la Asociación de Turismo Rural Comunitario.

### *Satisfacciones*

El apoyo de gente buena, saber que se está ayudando a proteger nuestro planeta y la salud de las familias y clientes, producir comida saludable. Saber que las cosas positivas que están haciendo motivan a otras personas a realizar cosas como las que se hacen en la Casa del Sol.

### *Permisos*

Todos los municipales y por parte del Ministerio de Salud.

### *Influencia en la economía personal*

No están haciendo dinero, cosa que no les preocupa, pero sí están ayudando a sus familias y a sus clientes, mostrando que sí se puede vivir en armonía con la naturaleza aprovechando sus recursos, sin dañarla.

### *Recomendación*

Trabajar pensando en el bienestar de los demás, y no solamente en el dinero.

### **Gestión empresarial**

#### *¿Su entorno le ha servido para potenciar su negocio?*

Sí, pues es un lugar tranquilo donde se puede trabajar en armonía con la naturaleza.

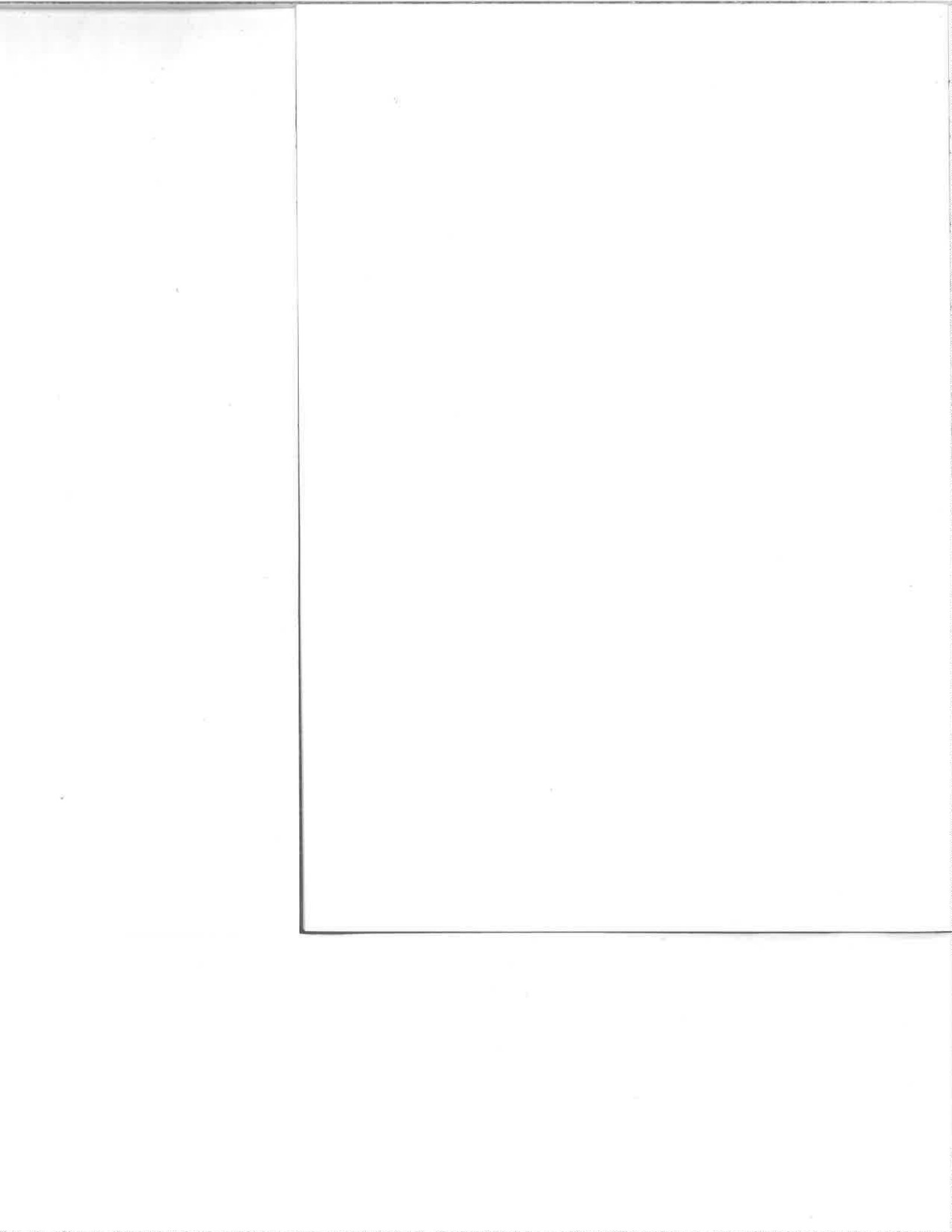
### *Convenios*

Sí, con ACTUAR y tours operadores que les llevan turismo.

### *Estructura organizacional*

Hay un consejo de administración, doña Fátima es la presidenta, quien se encarga de la parte organizacional; don Juan, Dorita y Lidia se encargan de diferentes funciones.

Junio, 2009





## CUDEG

**Actividad:** Souvenir (producción y venta de artesanía)

**Ubicación:** Guaitil de Santa Cruz

**Teléfono:** (506) 8312-5028

**Contacto:** Gerardo Campo Carrillo

**Propietario:** Gerardo Campo Carrillo

**Nacionalidad:** Costarricense

**Artífice:** Gerardo Campo Carrillo

**¿Quién dirige la empresa?:** Gerardo Campo Carrillo

### Sostenibilidad social

#### *Generación de empleo*

Se benefician seis personas directamente. Su escolaridad es de primaria completa y secundaria incompleta, todos los trabajadores son de la comunidad de Guaitil; ninguno de ellos es bilingüe, pero tienen un nivel de inglés básico.

### *Beneficios a la comunidad*

Es una fuente de empleo, además ayudan a mantener vivas las tradiciones del pueblo de Guaitil, conservando su cultura con sus hermosos trabajos. También participan en donaciones esporádicas para la escuela del lugar.

### **Sostenibilidad cultural**

Participan en actividades deportivas y culturales del pueblo como fiestas populares, bailes típicos, etc. Sus diseños son parte de la cultura guanacasteca y del medio ambiente de la zona.

### **Sostenibilidad ambiental**

El impacto ambiental no es ni positivo ni negativo por el tipo de actividad, pues los materiales son completamente naturales y las técnicas para realizar los productos son manuales, cuando queman la cerámica es que utilizan la leña, la cual compran a vecinos del pueblo pero es muy poca la cantidad de leña que se necesita. Todos los materiales que sobran (barro, curiol (colores) y piezas que se rompen) son reciclados para producir nuevos productos.

### *Consumo del agua*

Es del acueducto rural, supervisado por A y A, no tienen medidor, pero se está planeando instalar medidores en las casas y negocios.

### *Energía*

La principal fuente de energía que utilizan es la solar para secar las piezas de cerámica, también utilizan un poco de leña para quemar (proceso final de fabricación).

## **Sostenibilidad económica**

### *Control de visitas*

No.

### *Promedio*

En temporada alta podrían tener unos 60 turistas por mes y en temporada baja, 30. El negocio es vender directamente a los turistas, pero deben comercializarlo por medio de revendedores de otros lugares a precios diferenciados. Todos los productos son fabricados tomando como base la cultura chorotega y la ecología de la zona.

### *¿Cómo ha sobrevivido?*

Para sobrevivir en la temporada baja se debe ahorrar en la alta, aun así se ven obligados en la temporada baja a visitar playas, hoteles y vender sus productos a precios muy bajos para poder sobrevivir.

### *Inversión inicial*

Es una cooperativa que inició con aporte de cada uno de los socios.

### *Apoyo económico externo*

No han recibido apoyo de ningún tipo.

### *¿Invita a sus clientes a formar parte de sus políticas de sostenibilidad?*

No.

### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

En 1994, en conjunto con un grupo de compañeros que se dedicaban a vender sus productos en tiendas de Guaitil, al tener pocas ganancias decidieron unirse y crear una cooperativa de productores para ven-

der productos. El primer problema que tuvieron fue encontrar un lugar cerca del centro de Guaitil para trabajar y a la vez vender sus productos; para esa fecha (1994) ya existía una asociación de artesanos en Guaitil de la cual eran asociados, esto les permitió solicitar a los directivos de la Asociación el préstamo de un local que tenían cerca del centro, el cual restaurarían para poder trabajar, de esa manera podrían mejorar el ingreso de sus familias.

La Asociación aceptó la propuesta, así fue como empezaron a fabricar y vender sus productos a finales del año 1994. Este negocio fue muy exitoso durante los años 1995 al 2002, en esa época era muy rentable, pero desde el año 2003 hasta hoy (año 2009) están sobreviviendo, pues las temporadas buenas son regulares y las temporadas bajas son realmente malas, por lo que en las temporadas bajas deben ir a las playas vecinas y a hoteles a vender sus productos a precios sumamente bajos para poder sobrevivir.

#### *Facilidades*

Apoyo por parte de los dirigentes de la Asociación de Guaitil.

#### *Declaratoria turística*

No.

#### *Asesorías*

No.

#### *Satisfacciones*

Tener un lugar dónde trabajar y sacar adelante a su familia.

#### *Decepciones*

Este año 2009, pues están muy malas las ventas y no llegan turistas.

*Permisos*

Todos los municipales.

*Influencia en la economía personal*

La cooperativa les ha ayudado a sacar adelante a sus familias, pues es su única fuente de ingreso.

*Bienes y servicios*

Todos los bienes y servicios son comprados en el cantón de Santa Cruz.

*Recomendación*

Recomienda luchar y tener confianza en Dios.

*¿Su entorno le ha servido para potenciar su negocio?*

Sí, ya que Guaitil es un pueblo famoso por su artesanía y es muy visitado por turistas.

*Convenios*

No.

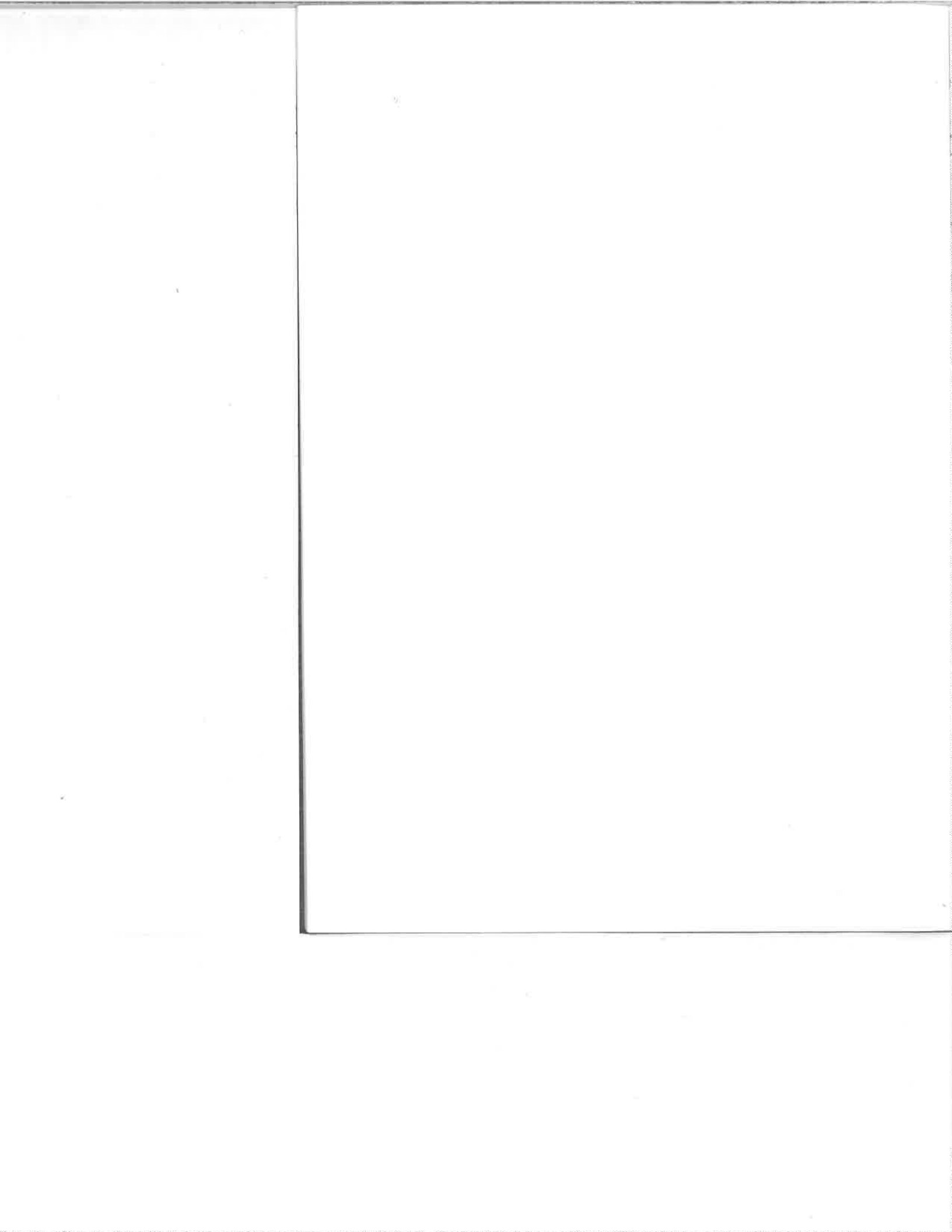
*Servicios profesionales*

No.

*Estructura organizacional*

Todos son socios en proporciones iguales, pero don Gerardo es quien dirige la cooperativa.

Mayo, 2009





## **HOTEL EL OASIS**

**Actividad:** Hospedaje

**Ubicación:** Playa Avellana

**Teléfono:** (506) 2652-9086

**E-mail:** info@eloasisdeguanacaste.net

**Web:** www.eloasisdeguanacaste.net

**Contacto:** Francisco Corripio

**Propietario:** Corripio Inversión Grupo, S.A

**Nacionalidad:** Cubano

**Artífice:** Corripio's Investment Group S.A

**¿Quién dirige la empresa?:** Francisco Corripio

### **Sostenibilidad social**

#### *Generación de empleo*

Directamente se benefician 12 personas que trabajan en construcción, pues aun están realizando construcciones nuevas en el complejo. La mayoría de sus empleados son peones y operarios. Cuentan con una escolaridad de primaria completa y secundaria incompleta, pero el señor Corripio es bilingüe y cuenta con estudios universitarios.

### *Beneficios a la comunidad*

Es una fuente de trabajo para las personas de la comunidad.

### **Sostenibilidad cultural**

Todavía no han realizado ninguna actividad cultural, pero en un futuro cercano les gustaría realizar presentaciones y dramatizaciones o bailes típicos, para el entretenimiento de los clientes. No integran elementos culturales.

### **Sostenibilidad ambiental**

El impacto ambiental ha sido y es absolutamente positivo, pues cuando compraron la propiedad era un potrero, sin árboles, todo árido y ellos se encargaron de sembrar árboles frutales y plantas típicas de la región. Separan botellas, vidrio y plástico, pero desconocen si los reciclan porque ellos pagan una recolección privada.

### *Consumo del agua*

Tienen muchos problemas con el agua, ya que no poseen servicio de agua público, que suministra el acueducto de la comunidad de Paraíso, ellos tienen un pozo profundo propio, pero en verano el agua escasea.

### *Energía*

Como fuente de energía para el funcionamiento utilizan la electricidad, no tiene ningún plan de ahorro.

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

Sí, llevan estadísticas de las visitas.

### *Promedio*

En temporada alta un promedio de 20 personas por mes, pero este año ha disminuido mucho en relación con el año pasado.

### *¿Cómo ha sobrevivido?*

Es por temporadas (baja y alta), y los meses de temporada baja se mantienen con ahorro.

### *Inversión inicial*

Con fondos propios (que ganaron en los Estados Unidos).

### *Apoyo económico externo*

No han recibido apoyo de ningún tipo.

### *¿Invita a sus clientes a formar parte de sus políticas de sostenibilidad?*

Trata de predicar con el ejemplo mostrando a los clientes que vivir de la mano con la naturaleza es muy bello y relajante. Esto lo menciona porque cuidan mucho las plantas y los árboles que los rodean.

### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

Todo empezó en los Estados Unidos hace 10 años, cuando él estaba por pensionarse y quería invertir en algún lugar de Centroamérica, pues en Estados Unidos la vida es muy cara; quería comprarse una casa y vivir encantado de la vida, visitó República Dominicana, era bonito, luego visitó Panamá y a la esposa le gustó. Luego visitaron Costa Rica, conocieron San José, Heredia, Alajuela y la hija de un chofer que les manejaba les recomendó Guanacaste, lo visitaron y les gustó mucho, por lo que decidieron invertir en el 2003 con la compra del terreno, luego comenzó con la construcción del hotel, toda esta inversión fue y es hecha por medio de una sociedad familiar. El señor Francisco tenía

planeado comprar una casa y descansar, pero lo que terminó haciendo fue trabajar con su familia, dice que están muy felices de vivir en Costa Rica y hacer lo que hacen.

#### *Facilidades*

Las personas en Costa Rica lo han tratado muy bien.

#### *Declaratoria turística*

No.

#### *Asesorías*

No.

#### *Satisfacciones*

La mayor satisfacción es tener un negocio familiar y llevar una vida tranquila.

#### *Permisos*

Todos los permisos legales ante la Municipalidad, el Ministerio de Salud, la Caja Costarricense, el Instituto Nacional de Seguros, incluso ante SETENA, a fin de realizar la excavación de un pozo para poder tener agua. En Costa Rica los permisos tienen demasiada burocracia y es difícil conseguir todo lo que se necesita, hay que tener mucha paciencia.

#### *Influencia en la economía personal*

Aún la inversión no se ha podido recuperar, pero está muy feliz, a pesar de las dificultades, de tener su negocio en Costa Rica.

*Bienes y servicios*

Todos los bienes y servicios son obtenidos en el cantón de Santa Cruz.

*Recomendación*

Aconseja a cualquier persona que quiera poner un negocio en Costa Rica, asesorarse primero sobre los permisos, pues son muy difíciles de conseguir.

*¿Su entorno le ha servido para potenciar su negocio?*

La belleza del lugar es necesaria para potenciar el negocio.

*Convenios*

No.

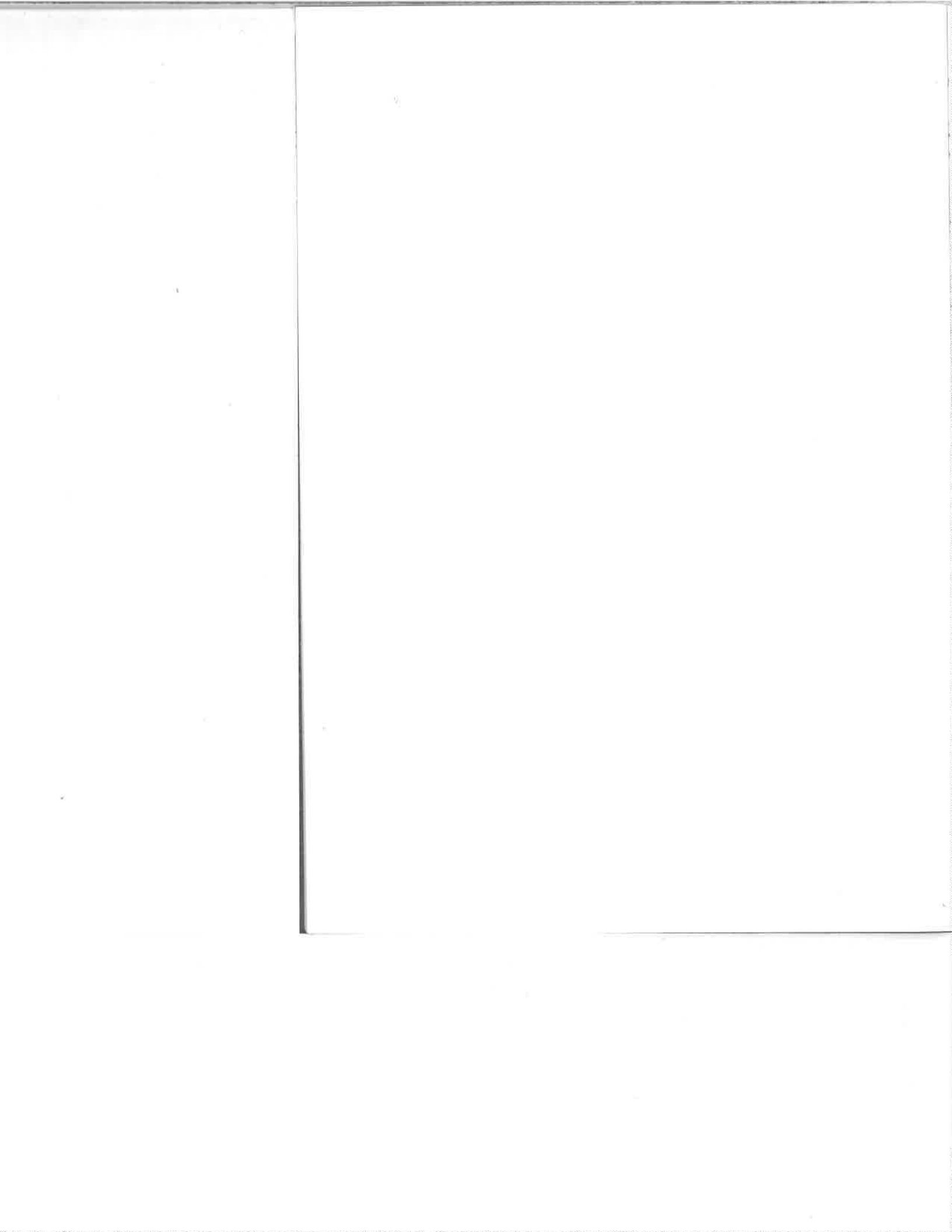
*Servicios profesionales*

No, pues es un negocio familiar.

*Estructura organizacional*

Es una sociedad familiar, don Francisco es el jefe, pero no manifestó en detalle la estructura organizacional del negocio.

Marzo, 2009





## OVEN STORE

**Actividad:** *Souvenir*

**Ubicación:** Frente a la plaza de deportes de Guaitil, Santa Cruz

**Teléfono:** (506) 2681-10-96

**Contacto:** Susan Chavarría

**Propietarios:** Jesús Villareal Leitón y Susan Chavarría

**Nacionalidad:** Costarricenses

**Artífice:** Jesús Villareal Leitón y Susan Chavarría

**¿Quién dirige la empresa?:** Jesús Villareal Leitón y Susan Chavarría

### Sostenibilidad social

#### *Generación de empleo*

De esta experiencia se benefician siete personas directamente, pero indirectamente se benefician por lo menos 10 personas que participan en el proceso desde la fabricación de la cerámica hasta el cliente final que la compra. Se emplean cinco personas de la comunidad, todos ellos tienen una escolaridad de primaria completa y tres de ellos tienen

secundaria incompleta, ninguno es bilingüe, pero tienen un nivel de inglés básico.

#### *Beneficios a la comunidad*

Con la existencia del souvenir se ofrece una fuente de empleo para algunos miembros de la comunidad, además, ayuda a mantener las tradiciones en la fabricación de cerámica chorotega en el pueblo de Guaitil.

#### **Sostenibilidad cultural**

Participan con una actividad cultural, donde se le enseña al turismo el proceso de fabricación de la cerámica y los motivos de la cultura indígena chorotega, además, los dueños del souvenir participan en actividades deportivas de la comunidad. Se hacen demostraciones de la cultura chorotega y se explica cómo vivían los indios chorotegas.

#### **Sostenibilidad ambiental**

El impacto ambiental negativo es mínimo, cabe mencionar que todos los que producen cerámica chorotega en Guaitil utilizan materiales completamente naturales como el barro y el curiol (los colores), que son obtenidos directamente de la naturaleza. La recolección de basura es privada. Por otro lado, es importante mencionar que la actividad de fabricación y venta de artesanía en Guaitil no tiene desechos, pues los materiales que se utilizan son completamente naturales y son consumidos en su totalidad.

#### *Consumo del agua*

No se controla el consumo de agua, porque no hay medidor, el agua es servida por una ASADA (acueducto rural).

### *Energía*

En la actividad de fabricación de cerámica, para este souvenir se utiliza la energía solar, que es necesaria para uno de los procesos de la fabricación del producto, además utilizan la leña para hornear las piezas.

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

No llevan un control por escrito de las visitas. En promedio 150 personas por mes en temporada alta y 50 en la baja datos estimados. Además, en este año 2009, por la crisis económica, el turismo ha disminuido considerablemente.

#### *¿Cómo ha sobrevivido?*

Los meses bajos se mantienen con los ahorros del periodo alto, a veces teniendo ingresos para cubrir los gastos.

#### *Inversión inicial*

Con fondos propios (gracias a un pequeño ahorro).

#### *Apoyo económico externo*

No han recibido apoyo de ningún tipo.

#### *¿Invita a sus clientes a formar parte de sus políticas de sostenibilidad?*

Aconsejan a sus clientes cuidar la naturaleza y conocer más sobre la cultura costarricense.

#### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

A finales del 2001, cuando ellos trabajaban en San José, decidieron regresar a su pueblo natal para dedicarse a la fabricación y venta de ar-

tesanía, con la finalidad de no trabajar para nadie más y ser sus propios patrones, dado que conocían el negocio, además, consideraron que era la mejor forma de ganarse la vida.

#### *Facilidades*

Al inicio tenían poco capital, y las temporadas bajas los amenazaban con quebrar, pero poco a poco las cosas mejoraron y hoy manifiestan que están muy bien.

#### *Declaratoria turística*

No.

#### *Asesorías*

No.

#### *Satisfacciones*

Contar con un negocio propio que les permita sacar adelante a sus hijos, y tener un mejor futuro para su familia.

#### *Permisos*

Únicamente las patentes municipales.

#### *Influencia en la economía personal*

Hay una relación directa entre el turismo y la situación económica, antes no trabajaba con turismo y su situación económica no era buena, hoy en turismo la situación ha mejorado mucho.

#### *Bienes y servicios*

Toda la materia prima se obtiene del cantón de Santa Cruz (barro, leña, curial y el suquia, que es una piedra para pulir).

### *Recomendación*

Ellos recomiendan tener fe, trabajar duro y con honestidad aconsejan utilizar el ahorro.

### **Gestión empresarial**

#### *¿Su entorno le ha servido para potenciar su negocio?*

Por tratarse de un sitio visitado cada año por turistas, no se necesita invertir en publicidad, siendo el entorno un potenciador para la actividad.

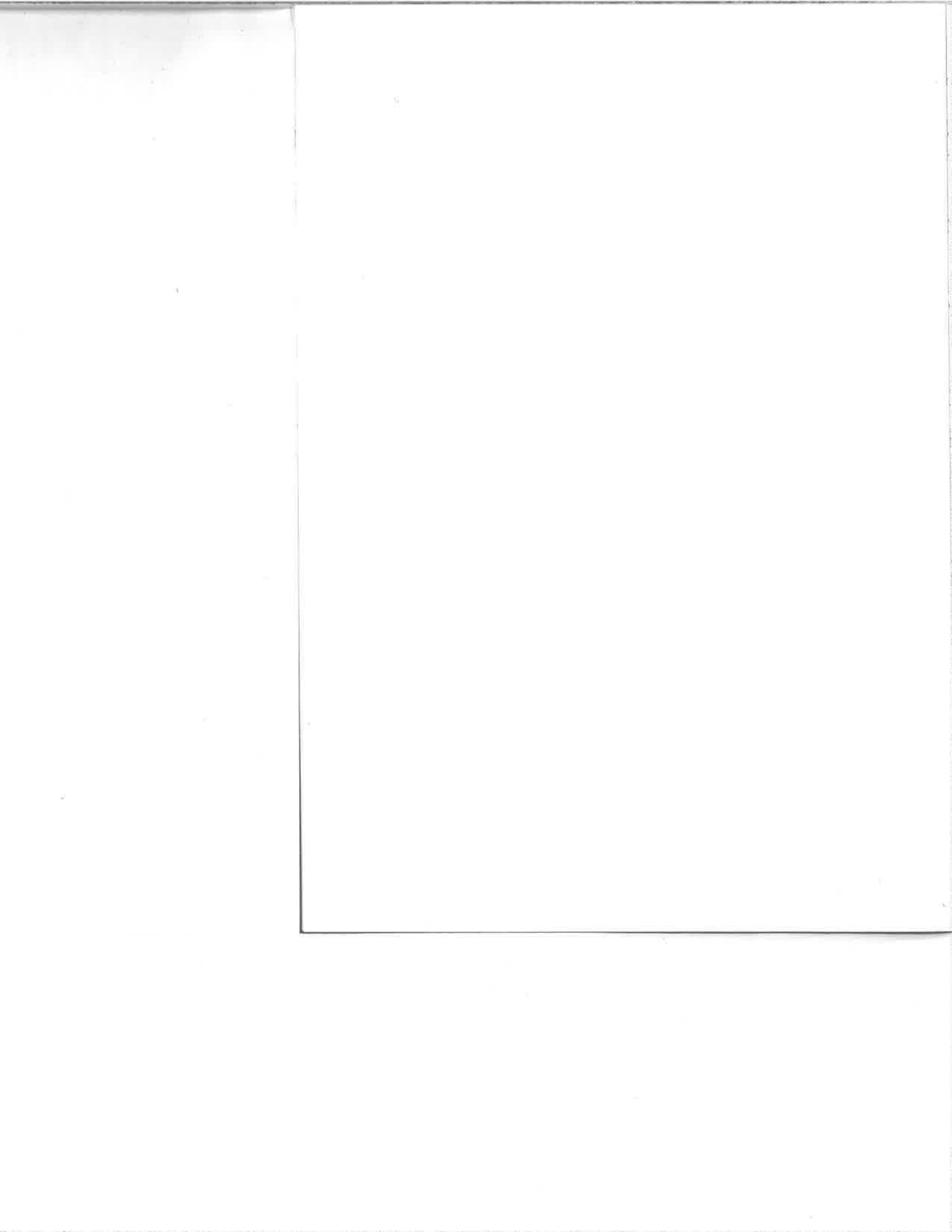
### *Convenios*

A veces los visitan los tours operadores (TAM, Cielo Azul, etc.), pero se deben pagar comisiones a los guías. Son convenios de forma verbal, para que les lleven turistas.

### *Estructura organizacional*

No tienen una estructura formal, las decisiones y la dirección de la empresa las llevan los dueños directamente.

Febrero, 2009





## **PALO VERDE BOAT TOUR**

**Actividad:** Tour

**Ubicación:** Ortega de Santa Cruz

**Teléfono:** (506) 2651-80-01

**E-mail:** [info@paloverdeboattours.com](mailto:info@paloverdeboattours.com)

**Web:** [www.paloverdeboattours.com](http://www.paloverdeboattours.com)

**Contacto:** Dalila Cascante Fonseca

**Propietarios:** Dalila Cascante Fonseca y Marcel Mendoza (matrimonio)

**Nacionalidad:** Costarricenses

**Artífice:** Dalila Cascante Fonseca

**¿Quién dirige la empresa?:** Dalila Cascante Fonseca y Marcel Mendoza

### **Sostenibilidad social**

#### *Generación de empleo*

Doce personas directamente, de las cuales seis son familiares. Todos son de la comunidad, entre los colaboradores, tres son profesionales en turismo y dos de ellos, bilingües.

### *Beneficios a la comunidad*

Por cada turista que realiza el tour, en la tarifa se incluyen seis dólares que se destinan para la protección del medio ambiente, como una política. Además, se hacen donaciones a la escuela.

### **Sostenibilidad cultural**

Ofrecen patrocinio en cabalgatas, fiestas cívicas y actividades deportivas. Venden souvenir con diseños de la cultura guanacasteca; el restaurante está decorado con elementos culturales propios de la zona, y cuando los grupos son grandes les ofrecen música amenizada con marimba para su entretenimiento.

### **Sostenibilidad ambiental**

La presencia de lanchas en el río de alguna manera afecta el medio ambiente, distorsionando la vida silvestre, aspecto del que son conscientes, y con la finalidad de atenuar los efectos negativos, se firmó un contrato con el MINAET, para contribuir con el manejo y la protección del medio ambiente. También se propuso un ordenamiento territorial para la zona. Los desechos del restaurante se lo llevan los empleados para los cerdos, se separa plástico, vidrio y latas. Además, tienen un convenio con la Escuela de Agricultura de la Región Tropical Húmeda (EARTH), para la producción de productos orgánicos.

### *Consumo del agua*

El agua es administrada por una ASADA.

### *Energía*

Como fuente de energía utilizan la electricidad brindada por Coopeguanacaste R.L., se utiliza leña para cocinar y gasolina para los motores de las lanchas.

## **Sostenibilidad económica**

### *Control de visitas*

Sí. En el 2008 se tuvo doce mil turistas, pero este año (2009) ha disminuido mucho.

### *¿Cómo ha sobrevivido?*

Siempre se tienen turistas durante el año; setiembre y octubre es nuestra temporada baja, la cual se aprovecha para ordenar y organizar el negocio.

### *Inversión inicial*

Fondos propios (ahorro); trataron de pedir crédito, pero el banco se los negó.

### *Apoyo económico externo.*

No.

### *¿Invita a sus clientes a formar parte de sus políticas de sostenibilidad?*

Aprovecha la oportunidad durante los tours para concientizar a los turistas sobre la importancia de cuidar nuestro planeta.

### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

En el año de 1980 pensaron en la posibilidad de traer turismo a la comunidad, con esa finalidad solicitaron un crédito, pero el banco no se los aprobó. Entonces siguieron trabajando en familia, y con los ahorros lograron comprar la primera lancha; en el año 1995 empezaron a vender tours por el parque de Palo Verde, luego vieron la necesidad de abrir un restaurante para ofrecer los servicios de alimentación a sus clientes, lo que lograron construir hasta 1997. Hoy es la empresa más fuerte de la zona, en lo que al turismo se refiere.

#### *Facilidades*

Encontrar mucha gente buena (guías, empleados, agencias) que los han apoyado es su mayor facilidad.

#### *Declaratoria turística*

No, pero están realizando los trámites para lograrlo.

#### *Asesorías*

Sí, de diferentes instituciones (UNA, EARTH, MINAET, UNED).

#### *Satisfacciones*

Abrir el camino en la comunidad, lo cual demostró que se puede trabajar en la zona.

#### *Decepciones*

La falta de apoyo del Gobierno.

#### *Permisos*

Se tiene la patente municipal, las pólizas de seguros (CCSS e INS), el permiso de funcionamiento sanitario del Ministerio de Salud, permiso del MINAET, etc.

#### *Influencia en la economía personal*

Su fuente principal de ingresos es la empresa y los ha favorecido mucho económicamente

#### *Bienes y servicios*

Todos los bienes y servicios son comprados en el cantón de Santa Cruz, con excepción de los motores y lanchas, que los compraron fuera de la provincia.

#### *Recomendación*

Que desarrolle un proyecto original y que sea amigable con el medio ambiente.

#### **Gestión empresarial**

*¿Su entorno le ha servido para potenciar su negocio?*

Sí, ya que es un lugar muy bello y con una gran biodiversidad.

#### *Convenios*

Sí, tienen convenio con Villas Papagayo, Tamarindo Travel y con diferentes guías en forma verbal.

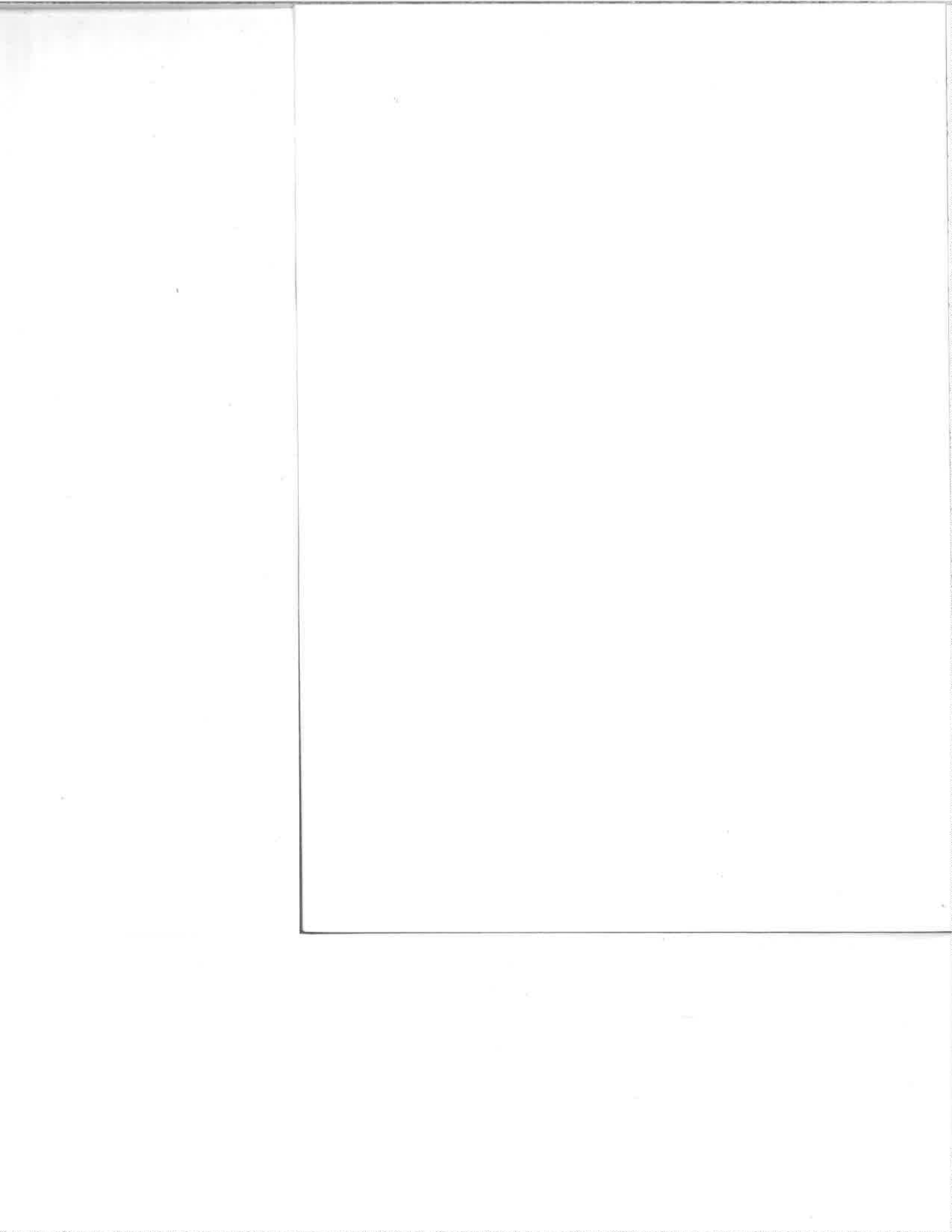
#### *Servicios profesionales*

Cuenta con tres profesionales en turismo.

#### *Estructura organizacional*

La estructura organizacional está formada por una junta directiva familiar dirigida por la familia Mendoza Cascante.

Mayo, 2009





## **PIZZERÍA LA VIDA ES BUENA**

**Actividad:** Alimentos y bebidas

**Ubicación:** Playa Negra

**Teléfono:** (506) 2652-9082

**Contacto:** William Rosales

**Propietario:** William Rosales

**Nacionalidad:** Costarricense

**Artífcie:** William Rosales

**¿Quién dirige la empresa?:** William Rosales

### **Sostenibilidad social**

#### *Generación de empleo*

Se emplea a 11 personas de la comunidad. Solo el dueño es bilingüe, los trabajadores tienen secundaria incompleta.

#### *Beneficios a la comunidad*

Es una fuente de empleo para la comunidad y un lindo lugar para compartir en familia. Además, se presta el lugar para actividades de la escuela cuando la comunidad lo requiere.

### **Sostenibilidad cultural**

Dentro de las actividades culturales se pueden mencionar las presentaciones en vivo con músicos guanacastecos, que se hacen ocasionalmente. Se integran elementos de la cultura de Guanacaste, mostrando videos de fiestas típicas, monta de toros, bailes típicos, etc.

### **Sostenibilidad ambiental**

Se siembran principalmente plantas nativas, se separa el plástico, el vidrio y paga por la recolección de los desechos a un ente privado, el cual no tiene claridad si los recicla. Los sobrantes de comidas se los llevan los empleados para los animales domésticos.

#### *Consumo del agua*

Se controla el consumo del agua por medio del recibo. El agua proviene de un acueducto rural supervisado (ASADA).

#### *Energía*

Utiliza electricidad y gas para cocinar como fuente de energía, no tiene un plan de ahorro.

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

No. Estima que tiene un promedio de 30 a 50 personas diarias en temporada alta y de 15 a 20 clientes en temporada baja, manifiesta que este año (2009) ha sido muy malo en relación con el año pasado.

#### *¿Cómo ha sobrevivido?*

Siempre tiene turismo, pero es necesario ahorrar en temporadas altas.

*Inversión inicial*

Con fondos propios (gracias a un pequeño ahorro).

*Apoyo económico externo*

No han recibido apoyo de ningún tipo.

*¿Invita a sus clientes a formar parte de sus políticas de sostenibilidad?*

Cuando se tiene la oportunidad de hablar con los clientes, comenta la importancia de cuidar el medio ambiente.

*¿Cómo empezó esta experiencia?*

La idea inició hace unos 11 años (1998) cuando él trabajaba en un hotel y deseaba poder abrir su propio negocio, pero no contaba con los medios para hacerlo. Poco tiempo después (un año) su padre le heredó un terreno, el cual vendió para invertir en la construcción del restaurante, animado por su experiencia laboral en dicha actividad y sobre todo en el campo del turismo. Todo se le facilitó desde su apertura en el año 1999; considera que le ha ido muy bien y hoy en día (2009) está tramitando la apertura de un Café Internet, gracias a los resultados del restaurante.

*Facilidades*

Que conocía el negocio y que tuvo suerte en vender el terreno para hacer la inversión.

*Declaratoria Turística*

No.

*Asesorías*

No.

### *Satisfacciones*

Contar con un negocio propio y no tener que depender de un trabajo.

### *Permisos*

Todos los permisos municipales y ante el Ministerio de Salud.

### *Influencia en la economía personal*

Considera que su situación económica ha mejorado mucho, desde que decidió incursionar dentro del sector turismo.

### *Bienes y servicios*

Todos son obtenidos en el cantón de Santa Cruz.

### *Recomendación*

Abrir un negocio que conozcan o tengan experiencia sobre su funcionamiento.

### **Gestión empresarial**

#### *¿Su entorno le ha servido para potenciar su negocio?*

El entorno ha favorecido mucho, pues es un lugar muy visitado por turistas.

### *Convenios*

No.

### *Estructura organizacional*

Don William es el patrón en la cadena de mando y después todos los otros funcionarios tienen la misma jerarquía cada uno con sus responsabilidades.

Marzo, 2009



## **SODA SOL Y LUNA**

**Actividad:** Alimentos y bebidas

**Ubicación:** Frente a la playa Brasillito, Santa Cruz.

**Teléfono:** (506) 2654-5032

**Contacto:** Nedgivia Varela Chavarría

**Propietarios:** Nedgivia Varela Chavarría

**Nacionalidad:** Costarricense

**Artífice:** Nedgivia Varela Chavarría

**¿Quién dirige la empresa?:** Nedgivia Varela Chavarría

### **Sostenibilidad social**

#### *Generación de empleo*

Se benefician directamente cinco personas jefes de familias, dos de ellos son familiares, todos los colaboradores son de la comunidad, ninguno habla inglés, únicamente la propietaria tiene un dominio de inglés básico, el grado de escolaridad es de primaria completa y secundaria incompleta.

### *Beneficios a la comunidad*

Es una fuente de empleo, y en ocasiones ayudan a la escuela.

### **Sostenibilidad cultural**

Se ofrecen comidas típicas de la región.

### **Sostenibilidad ambiental**

El impacto ambiental es mínimo por el tipo de actividad. Los sobrantes de comida se los llevan los empleados para alimentar a los cerdos. El resto de los desechos no se separan, porque existe un lugar o personas interesadas en recogerlos para reciclarlos.

### *Consumo del agua*

El agua es proporcionada por un acueducto rural (ASADA), que cuenta con el sistema de medición por cada paga de agua servida.

### *Energía*

La electricidad es brindada por Coopeguanacaste R.L., además se utiliza el gas para cocinar los alimentos, no se tiene un plan para el ahorro, excepto por recibo mensual.

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

No. El promedio es variable, depende de las temporadas altas, su soda por lo general pasa llena todo el día, pero este año (2009) ha estado muy mal.

*¿Cómo ha sobrevivido?*

El ahorro es muy importante para sobrevivir en las temporadas bajas, este es el método que ella utiliza, pero gracias a Dios siempre tiene clientes todo el año.

*Inversión inicial*

Con fondos propios.

*Apoyo económico externo*

No han recibido apoyo de ningún tipo.

*¿Invita a sus clientes a formar parte de sus políticas de sostenibilidad?*

No, por falta de tiempo no tiene mucha relación con los clientes.

*¿Cómo empezó esta experiencia?*

La soda la abrieron en el año 2001 con fondos propios, desde entonces ha sido el negocio de la familia, gracias a Dios ha sido muy rentable, pues siempre mantenemos la clientela.

*Facilidades*

Ser dueños del lugar y no tener que alquilar.

*Declaratoria turística*

No.

*Asesorías*

No.

### *Satisfacciones*

Tener su propio negocio y una buena entrada económica.

### *Decepciones*

Su mayor decepción es que el pago del impuesto sobre la renta es muy alto, además indica que muchos de sus vecinos han tenido que vender. Por esa situación se sienten decepcionados, el país en lugar de ayudarles los obliga a vender, por esta razón las propiedades cerca de las playas ya no son de costarricenses, sino de extranjeros.

### *Permisos*

Tienen todos los municipales y los del Ministerio de Salud, los cuales se encuentran al día.

### *Influencia en la economía personal*

La actividad turística nos ha permitido mejorar la situación económica de la familia, pues vivimos del turismo y sin turismo no tendríamos qué comer.

### *Bienes y servicios*

La mayoría de los bienes y servicios que necesitan para operar son adquiridos dentro del cantón de Santa Cruz.

### *Recomendación*

Que se animen y si tienen un sueño luchen hasta lograrlo.

### **Gestión empresarial**

*¿Su entorno le ha servido para potenciar su negocio?*

Sí, pues es un lugar muy visitado durante todo el año por turistas nacionales y extranjeros.

### *Convenios*

No.

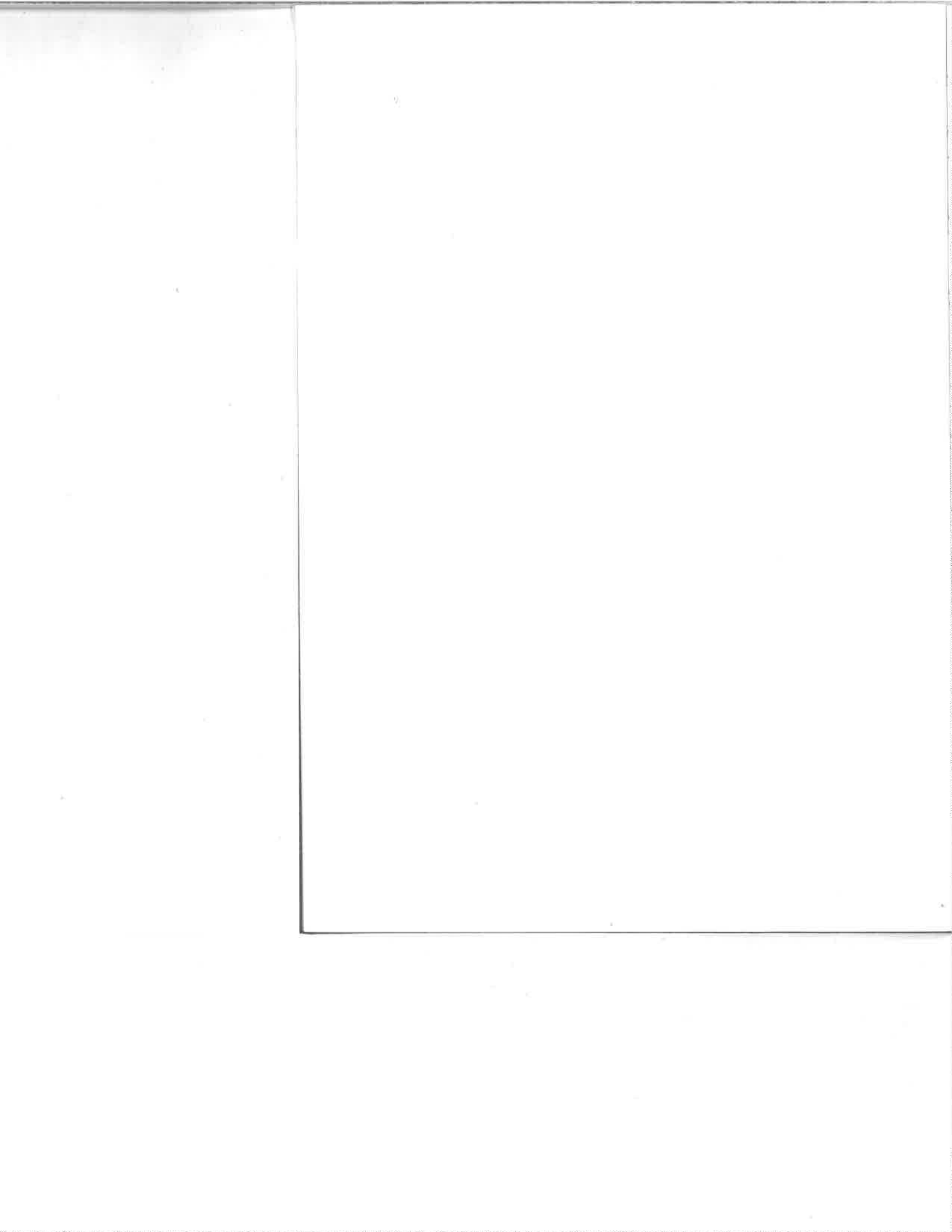
### *Servicios profesionales*

No.

### *Estructura organizacional*

Es un negocio familiar, con una estructura organizacional sencilla, dirigido por la propietaria directamente.

Mayo, 2009





## RESTAURANTE LA COVACHITA

**Actividad:** Alimentos y bebidas

**Ubicación:** Ortega de Santa Cruz

**Teléfono:** (506) 2651-8215

**Contacto:** María Isabel Villegas Barrantes

**Propietaria:** María Isabel Villegas Barrantes

**Nacionalidad:** Costarricense

**Artífice:** María Isabel Villegas Barrantes

**¿Quién dirige la empresa?:** María Isabel Villegas Barrantes

### Sostenibilidad social

#### *Generación de empleo*

Cuatro personas se benefician directamente, tienen primaria completa. Es un negocio familiar.

#### *Beneficios a la comunidad*

En ocasiones realizan donaciones para la escuela local.

### **Sostenibilidad cultural**

Se participa en actividades deportivas para beneficio de la comunidad. El restaurante está decorado con cosas alusivas de la cultura guanacasteca (yunta de bueyes, pozo, etc.).

### **Sostenibilidad ambiental**

El impacto ambiental es mínimo por el tipo de actividad, pues solo venden comida, los desechos orgánicos sirven para alimentar a los cerdos.

#### *Consumo del agua*

El agua es del A y A; el consumo se controla por medio del medidor.

#### *Energía*

Sus fuentes de energía son la electricidad y la leña para cocinar, no tienen un plan de ahorro.

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

No.

#### *Promedio*

Es variable dependiendo de la temporada y no tiene una estimación de cuál es la cantidad por mes o por temporada.

#### *¿Cómo ha sobrevivido?*

Las temporadas bajas las superan con ahorros que obtienen en las temporadas altas.

#### *Inversión inicial*

Fondos propios que poco a poco fue generando.

*Apoyo económico externo*

No han recibido apoyo de ningún tipo.

*¿Invita a sus clientes a formar parte de sus políticas de sostenibilidad?*

No.

*¿Cómo empezó esta experiencia?*

La experiencia inició en el 2003, cuando doña María pensó en la posibilidad de poner una venta de comidas para los turistas que visitaban el lugar; don Miguel Bastos (un vecino), quien se dedica a llevar turistas a la zona, los animó, pues él no tenía dónde llevar a comer a sus clientes, desde entonces trabajan con las reservaciones que hace don Miguel.

*Facilidades*

El apoyo de la gente como don Miguel, que le ha brindado mucho su ayuda para que su negocio prospere.

*Declaratoria turística*

No.

*Asesorías*

No.

*Satisfacciones*

Tener su propio negocio es su mayor satisfacción.

*Decepciones*

Que esta temporada ha estado muy mal.

#### *Permisos*

Todos los municipales.

#### *Influencia en la economía personal*

Este negocio le ha ayudado mucho económicamente. Gracias a su empresa puede ayudar a su familia.

#### *Bienes y servicios*

Todo lo que necesita para operar su negocio lo compra en el cantón de Santa Cruz.

#### *Recomendación*

Tener fe y animarse.

#### **Gestión empresarial**

##### *¿Su entorno le ha servido para potenciar su negocio?*

Sí, pues es un lugar muy visitado por turistas.

#### *Convenios*

Sí, tiene convenios con terceros, como por ejemplo con el señor Miguel Bastos, quien hace reservaciones para turistas, pero no existe nada firmado, es algo verbal.

#### *Servicios profesionales*

No, porque es un negocio familiar.

#### *Estructura organizacional*

Doña María es la que dirige su negocio.

Mayo, 2009



## **SOUVENIR EL MALINCHE**

**Actividad:** Souvenir (venta de artesanía)

**Ubicación:** El Llano de Santa Cruz

**Teléfono:** (506) 2653-6750

**Contacto:** Mariano Aragón

**Propietarios:** Mariano Aragón y Selenia Villarreal Agüero

**Nacionalidad:** Don Mariano es nicaragüense y doña Xelenia es costarricense

**Artífice:** Mariano Aragón

**¿Quién dirige la empresa?:** Selenia Villarreal y Mariano Aragón

### **Sostenibilidad social**

#### *Generación de empleo*

Se benefician cuatro personas directamente, todos miembros de la familia. Ninguno es profesional en turismo ni son bilingües, solo don Mariano tiene un nivel de inglés básico.

#### *Beneficios a la comunidad*

Cuando la comunidad solicita su ayuda se colabora, estas son esporádicas, su tienda es un punto de referencia para dar direcciones.

### **Sostenibilidad cultural**

Se venden artesanías con diseños de la cultura indígena de Guanacaste, que es lo común en la comunidad de Guaitil.

### **Sostenibilidad ambiental**

Dado que nuestra actividad es la compra y venta de productos terminados, no se producen desechos significativos.

#### *Consumo del agua*

Se cuenta con el servicio de agua potable servido por el acueducto rural (ASADA), que es tutelado por el A y A. El consumo es regulado por su costo, dado que se tienen medidores en cada paja de agua, aparte de eso no se tiene un plan de ahorro.

#### *Energía*

La única fuente de energía que utiliza es la electricidad para mantener la tienda, y esta es brindada por Coopeguanacaste R.L.

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

No tiene ningún registro de los visitantes. El promedio mensual depende de cada una de las temporadas.

#### *¿Cómo ha sobrevivido?*

Actualmente (2009) la temporada está muy mal, por lo que debe trabajar en un supermercado de la localidad para poder sacar adelante a su familia. En años anteriores, hace tres años, se tenía solvencia económica, gracias al souvenir, pero no lo supo aprovechar y gastó las utilidades.

*Inversión inicial*

Todo fue con fondos propios.

*Apoyo económico externo*

No.

*¿Invita a sus clientes a formar parte de sus políticas de sostenibilidad?*

No, la relación que tiene con el cliente es únicamente comercial, compra y venta de artículos de artesanía.

*¿Cómo empezó esta experiencia?*

La experiencia inició en el año 1992 cuando su compadre (don Alexis) le sugirió que fueran socios para comprar artesanía en Guaitil y vender en el Llano de Santa Cruz, en su propia casa, que es un lugar muy transitado por turistas. Esta se encuentra frente a la carretera que se dirige a playa Tamarindo. El negocio era muy bueno y tenía muchas ganancias, por lo tanto con el transcurrir del tiempo decidió independizarse para trabajar solo, únicamente con su familia, desde el año 1995; en el 2008 las ventas y ganancias eran muy buenas, pero la situación económica mundial también lo ha tocado, dado que el turismo ha estado malo, por esa razón ha tenido que buscar trabajo para poder sobrevivir, y que la esposa se encargue del negocio.

*Declaratoria turística*

No.

*Asesorías*

No.

### *Satisfacciones*

Vivir muy bien económicamente, ser su propio patrón. Anota que las satisfacciones fueron en años anteriores, porque actualmente la situación está muy dura, pero manifiesta tener fe y cree que esta crisis económica mundial terminará en menos de un año.

### *Permisos*

Señala estar al día con todos los permisos que obtuvo en la Municipalidad, Ministerio de Salud y Ministerio de Hacienda, entre otros.

### *Influencia en la economía personal*

Dice que gracias al souvenir pudo comprar carro y arreglar su casa, pero que también gastó la mayor parte de las ganancias de años anteriores en cosas fuera del negocio, como por ejemplo cambiar de carro cada ocho meses.

### *Bienes y servicios*

Todos los productos que vende son comprados en Guaitil, Santa Cruz.

### *Recomendación*

Las personas debieran tratar de tener su propio negocio y dejar de ser empleados mal pagados, trabajar duro y tener fe en ellos mismos.

### **Gestión empresarial**

*¿Su entorno le ha servido para potenciar su negocio?*

Sí, por ser un lugar muy transitado por turistas.

### *Convenios*

No.

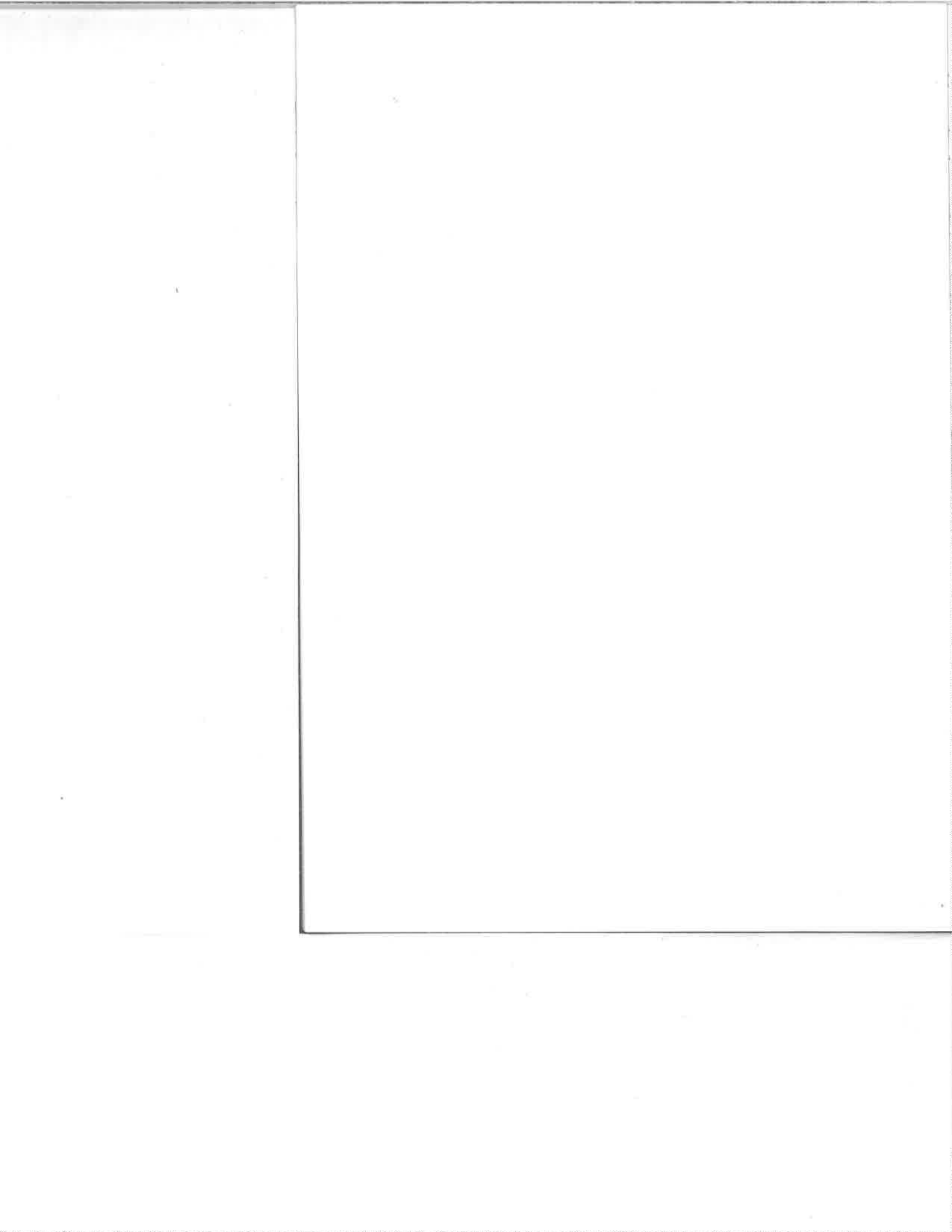
*Servicios profesionales*

No, porque es un negocio familiar.

*Estructura organizacional*

Es un negocio familiar y está dirigido directamente por el propietario, con el apoyo de la familia.

Abril, 2009





## SOUVENIR EL PASEO DEL COMETA

**Actividad:** Souvenir (compra y venta de artesanías)

**Ubicación:** Guaitil

**Teléfono:** (506) 8341-8983

**Contacto:** Marcelo Oliveira

**Propietarios:** Marcelo Oliveira y Arelis (esposa)

**Nacionalidad:** Don Marcelo (brasileño) y doña Arelis (costarricense)

**Artífice:** Marcelo Oliveira y Arelis

**¿Quién dirige la empresa?:** Marcelo Oliveira y Arelis

### Sostenibilidad social

#### *Generación de empleo*

Se benefician siete personas, la mayoría de la comunidad, contratados ocasionalmente. La escolaridad es a nivel de primaria completa y muy pocos con secundaria, don Marcelo habla español y portugués.

#### *Beneficios a la comunidad*

Ayuda a preservar la tradición de los antepasados, los indios choro-tegas y las raíces culturales del pueblo, además, genera empleo.

### **Sostenibilidad cultural**

Participa en las actividades culturales de la región y apoya al pueblo cuando organizan actividades deportivas. Trata de integrar símbolos culturales propios de la zona, decorando la tienda. Diseña los productos manifestando lo ecológico, con imágenes de monos, iguanas, sapos, mariposas, etc.

### **Sostenibilidad ambiental**

Las actividades como la confección y venta de artesanías preservan el medio ambiente, pues se trabaja en armonía con la naturaleza. No aplica políticas de conservación. No produce desechos en la fabricación de las artesanías, todos los materiales son naturales.

#### *Consumo del agua*

No controlan el consumo de agua ni tiene un plan de ahorro, el agua potable lo brinda el acueducto, que es rural, no cuenta con medidores para determinar el consumo de los usuarios.

#### *Energía*

En la fabricación de la cerámica se utiliza la energía solar en uno de los procesos de la fabricación, además, se emplea la leña para hornear la cerámica.

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

No. El promedio estimado para la temporada alta es de 100 personas por mes y 50 en temporada baja. Por otro lado, es importante mencionar que en el año 2008 la actividad era más rentable, hoy (2009) ha disminuido considerablemente.

### *¿Cómo ha sobrevivido?*

En las temporadas buenas se ahorra para poder sobrevivir en las temporadas bajas. Este año es atípico (2009), ha sido muy difícil porque el turismo ha bajado mucho.

### *Inversión inicial*

Los dueños iniciaron con fondos propios, razón por la cual el negocio en sus inicios no tenía mucha variedad.

### *Apoyo económico externo*

No han recibido apoyo de ningún tipo, pero desearían poder recibirlo para mejorar.

### *¿Invita a sus clientes a formar parte de sus políticas de sostenibilidad?*

Sí, invitan a sus clientes a conocer y a apreciar la cultura y el medio ambiente.

### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

La experiencia empezó en el año 2003, cuando la señora Arelis (compañera de Oliveira) salió embarazada de su primera hija y no contaban con los medios necesarios para hacer frente a esta situación. Al señor Oliveira le gustaba la artesanía y estaba aprendiendo cómo hacer las piezas de cerámica por hobby, pero al ver la situación en que se encontraba su familia, decidió empezar a fabricar y vender sus piezas de cerámica y descubrió que era un buen negocio; por lo tanto, decidió trabajar tiempo completo en la fabricación y venta de cerámica con un mínimo de capital. Al principio trabajaba desde las 7 de la mañana hasta las 10 de la noche, hoy ya no trabaja tanto, contrata artesanos para que le ayuden ocasionalmente y su situación económica es mejor, todo gracias al turismo.

*Facilidades*

Vivir en un pueblo como Guaitil, que es visitado por turistas nacionales y extranjeros.

*Declaratoria turística*

No.

*Asesorías*

No.

*Satisfacciones*

Entre las mayores satisfacciones está contar con un negocio propio, poder sacar adelante a sus hijos y tener la posibilidad de un mejor futuro para su familia. Por otro lado, comenta que a pesar de la situación económica del país, hay que tener confianza de que cambiará y por lo tanto, la actividad turística mejorará.

*Permisos*

Manifestó estar al día con los permisos legales.

*Influencia en la economía personal*

El estar trabajando con turismo les ha permitido tener una mejor condición económica, esa es la diferencia; antes de trabajar con turismo la situación era difícil.

*Bienes y servicios*

Toda la materia prima se adquiere en la zona (Santa Cruz principalmente), que es prodigiosa dado que nos suple arcilla, leña, curiol y piedra para pulir (suquia).

*Recomendación*

Trabajar duro y tener fe.

**Gestión empresarial**

*¿Su entorno le ha servido para potenciar su negocio?*

Sí, pues en otro lugar no se podría tener éxito en este negocio.

*Convenios*

No.

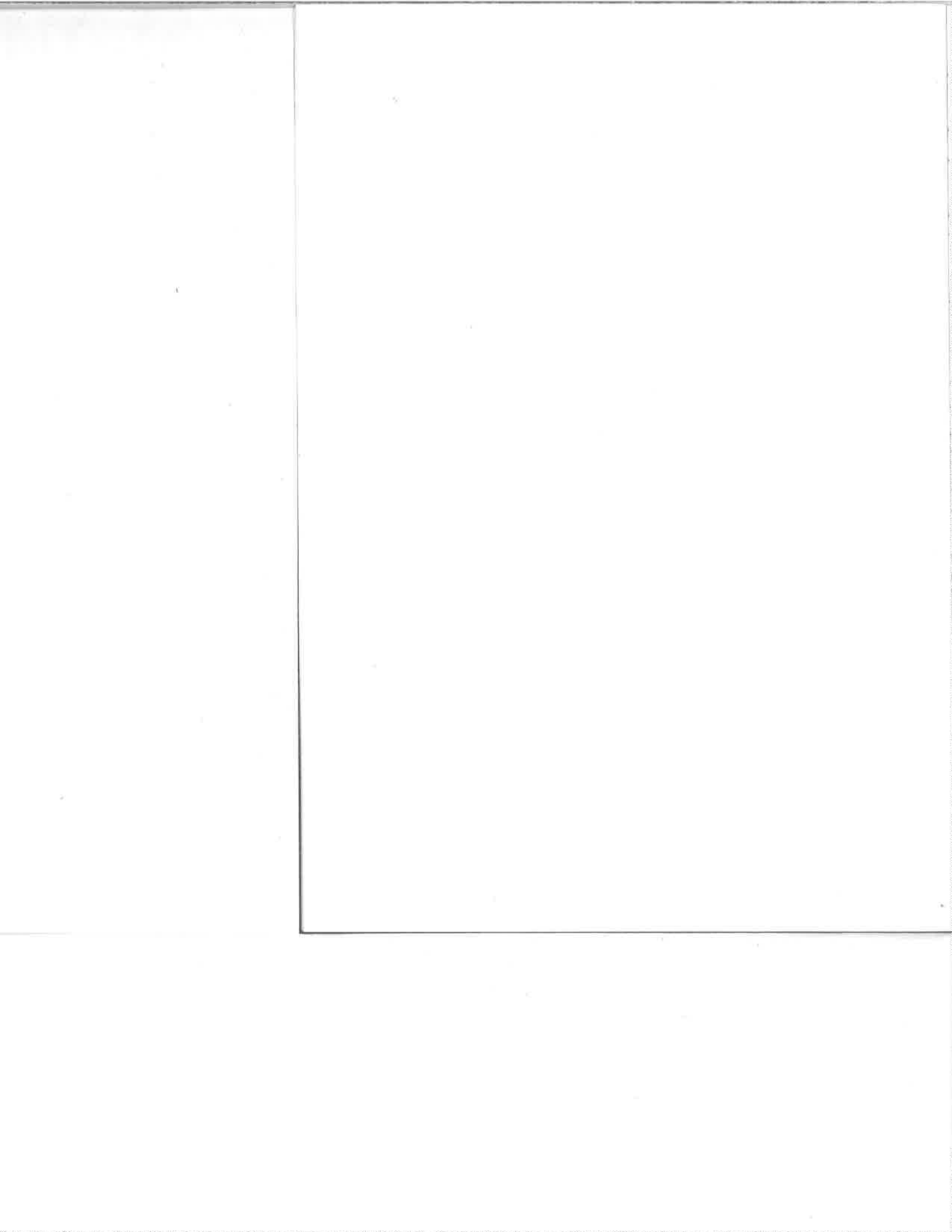
*Servicios profesionales*

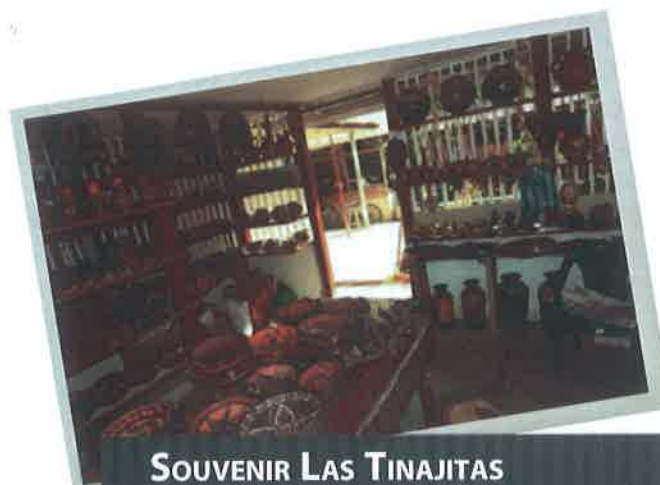
No, porque es un negocio familiar.

*Estructura organizacional*

No tienen un organigrama definido, pero el señor Oliveira y Arelis son quienes dirigen la empresa.

Marzo, 2009





## SOUVENIR LAS TINAJITAS

**Actividad:** Souvenir (artesanía)

**Ubicación:** Del Eco Museo San Vicente de Nicoya 2 km este

**Teléfono:** (506) 8837-3389

**E-mail:** tinajitas@gmail.com

**Web:** www.tinajistasguaitil.110mb.com

**Contacto:** María Elma Grijalba Grijalba

**Propietarios:** Familia Grijalba

**Nacionalidad:** Costarricenses

**Artífice:** María Elma Grijalba

**¿Quién dirige la empresa?:** La familia Grijalba

### Sostenibilidad social

#### *Generación de empleo*

Se benefician 15 familias artesanas, pues en la temporada baja la tienda les compra sus productos a un buen precio.

#### *Beneficios a la comunidad*

Empleos y donaciones para la escuela.

### *Sostenibilidad cultural*

En el *souvenir* los turistas pueden observar demostraciones gratuitas de cómo se trabaja la artesanía chorotega, empleando las mismas herramientas y materiales que utilizaban los indios chorotegas. Además, tienen la posibilidad de comprar gran variedad de cerámica chorotega a un precio justo.

### *Control de visitas*

No.

### *Promedio*

Doscientas cincuenta personas por mes, pero aumenta o disminuye dependiendo de la temporada.

### *¿Cómo ha sobrevivido?*

Siempre se recibe turismo, pero generalmente se ahorra en la temporada alta para poder mantener la temporada baja.

### *Inversión inicial*

Recursos propios.

### *Apoyo económico externo*

Del señor Carlos Álvarez.

### *¿Invita a sus clientes a formar parte de sus políticas de sostenibilidad?*

No.

### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

Hace unos 26 años, el padre de los hijos de doña Elma, dueña del *souvenir*, los abandonó y ella al verse con tres hijos pequeños se vio en

la obligación de buscar una fuente de ingresos para su familia, empezó a criar y a vender chanchos, lo cual solo le daba para la comida, y pensó en vender artesanía chorotega, pues un cuñado de ella trabajaba muy bien el barro. Cuenta que en el año 1982 empezó a vender cerámica con una pequeña mesa, donde colocaba 15 piezas de cerámica chorotega y así empezó a vender y a producir. A través de los años fue creciendo y aumentando sus ganancias hasta permitirles alcanzar un buen nivel económico.

#### *¿Por qué decidieron turismo?*

Porque es un negocio muy bueno, que nos ayudó mucho y le dio un gran progreso a la familia.

#### *Dificultades*

Falta de dinero, materia prima y publicidad.

#### *Asesorías*

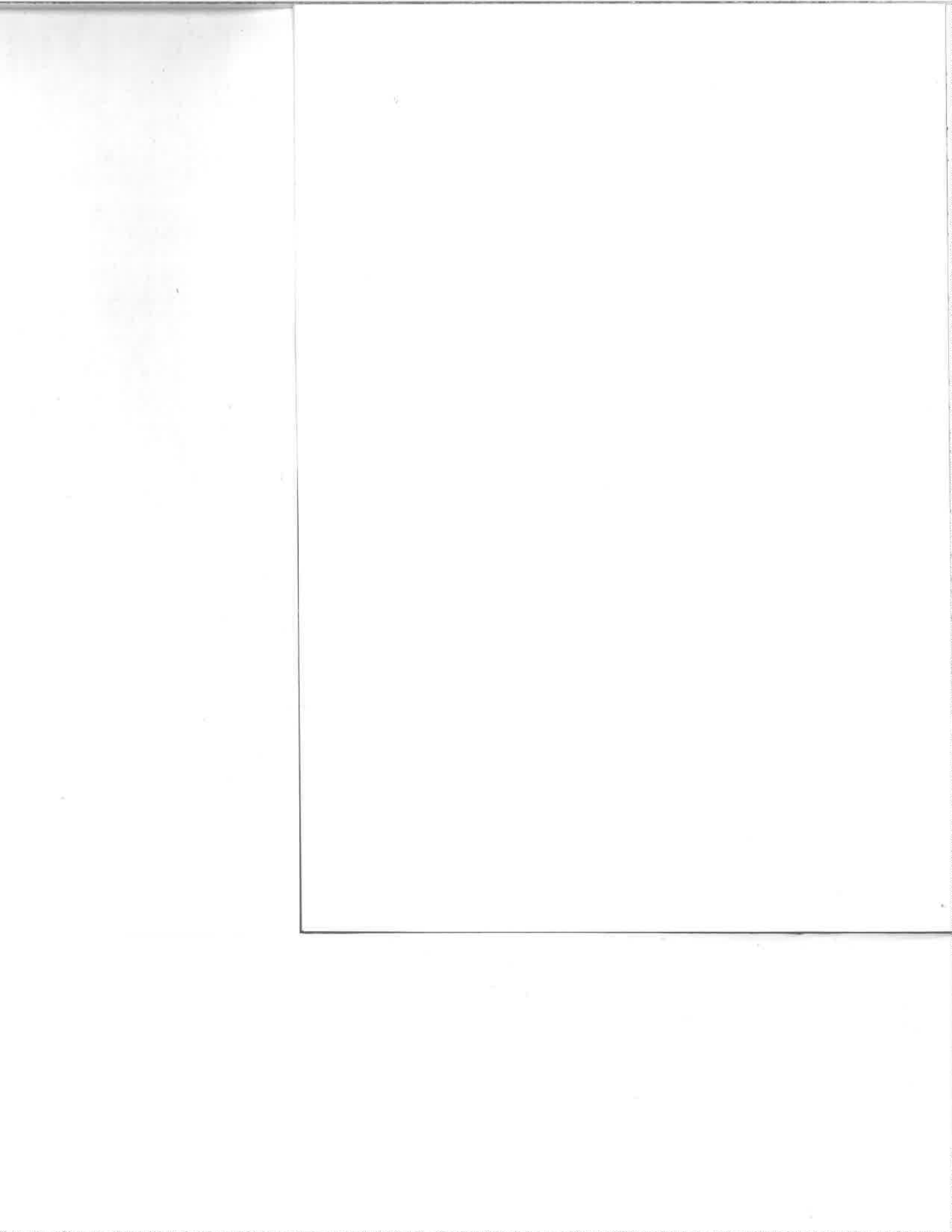
Fue una idea propia impulsada por la necesidad de criar una familia.

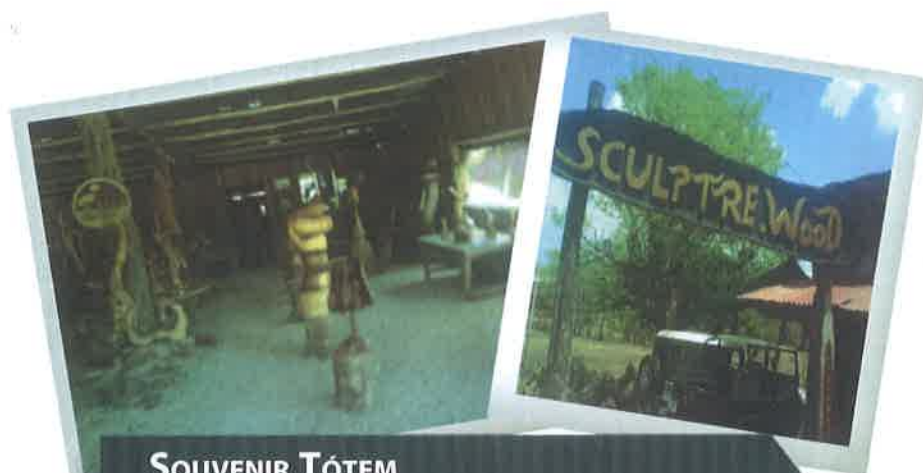
#### *Satisfacciones*

Su mayor satisfacción es que gracias a su idea de abrir el *souvenir*, pudo cambiar su condición de vida y poder poner a estudiar a sus hijos, pues en un principio eran muy pobres. Y hoy, aunque no son ricos, cuentan con buena estabilidad y ahorros. A fuerza del *souvenir* les dio una carrera universitaria a los hijos.

#### *Permisos*

Los municipales.





### **SOUVENIR TÓTEM**

**Actividad:** Souvenir (fabricación y venta de artesanías)

**Ubicación:** Frente a la bomba El Llano, El Llano de Santa Cruz

**Teléfono:** (506) 8871-7323

**Contacto:** Harry Cruz Otero

**Propietarios:** Harry Cruz Otero y Yaosca Aragón Mairena (esposa)

**Nacionalidad:** Costarricenses de origen nicaragüense

**Artífice:** Marcelo Harry Cruz Otero

**¿Quién dirige la empresa?:** Harry Cruz Otero y Yaosca Aragón Mairena (esposa)

### **Sostenibilidad social**

#### *Generación de empleo*

Es un negocio familiar, por lo tanto, solo los propietarios se benefician con la generación de empleo; ambos cuentan con primaria completa.

#### *Beneficios a la comunidad*

En ocasiones ayudan a la escuela, gracias al turismo que llega a la comunidad.

### **Sostenibilidad cultural**

Sus diseños son parte de la cultura guanacasteca y del medio ambiente de la zona.

### **Sostenibilidad ambiental**

El impacto ambiental negativo es mínimo, la mayoría de la materia prima son troncos de madera viejos que están tirados o desechados, lo cual es una forma de limpiar y aprovechar los desechos (manera de reciclar).

#### *Consumo del agua*

El agua es del acueducto rural y su consumo es controlado con un medidor, no tienen un plan de ahorro.

#### *Energía*

En la actividad de fabricación utilizan la electricidad, pues tienen algunos tornos pero tratan de ahorrar lo más que se puede la energía.

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

No. El promedio de turistas en el año 2009 ha estado bajo en relación con el año pasado, se estima unas 100 personas por mes.

#### *¿Cómo ha sobrevivido?*

Se debe ahorrar en las temporadas altas para poder salir adelante en los tiempos malos, gracias a Dios aún en las temporadas bajas siempre reciben turismo, solo que en menores cantidades.

*Inversión inicial*

Con un préstamo de un amigo.

*Apoyo económico externo*

No han recibido apoyo de ningún otro tipo.

*¿Invita a sus clientes a formar parte de sus políticas de sostenibilidad?*

No.

*¿Cómo empezó esta experiencia?*

Hace 17 años (en 1992) trabajaba en un taller de ebanistería donde aprendió a trabajar con madera; en el año 2002 se asoció con un amigo (Félix Ángel) y decidieron ese mismo año poner el taller, pero poco tiempo después su socio se independizó, quedando solo con el negocio; para el año 2003 se asoció con un argentino, trabajaron juntos durante un año, el socio invirtió en materiales y la mano de obra la puse yo, posteriormente le pagó al socio su inversión y desde el 2004 trabaja solo con su esposa.

*Facilidades*

Se le ha facilitado tener la habilidad de trabajar con madera, desde hacer muebles hasta hermosas esculturas.

*Declaratoria turística*

No.

*Asesorías*

No.

### *Satisfacciones*

Tener su propio negocio, crear arte y sobre todo la solvencia económica, que es satisfactoria.

### *Decepciones*

No recuerda ninguna decepción considerable.

### *Permisos*

Todos los municipales.

### *Influencia en la economía personal*

Gracias al souvenir y al turismo, tiene una mejor solvencia económica.

### *Bienes y servicios*

Todos los materiales son comprados en el cantón de Santa Cruz, principalmente la madera, que es su materia prima.

### *Recomendación*

Que trabajen duro y que tengan fe; a todas las personas que sueñan en tener un negocio propio que se animen.

### **Gestión empresarial**

#### *¿Su entorno le ha servido para potenciar su negocio?*

El entorno ha facilitado el negocio, la ubicación cerca de la estación de servicio (bomba), frente a la carretera, donde pasa mucho turismo; en general, la zona tiene muchos atractivos turísticos que atraen a los visitantes.

*Convenios*

No.

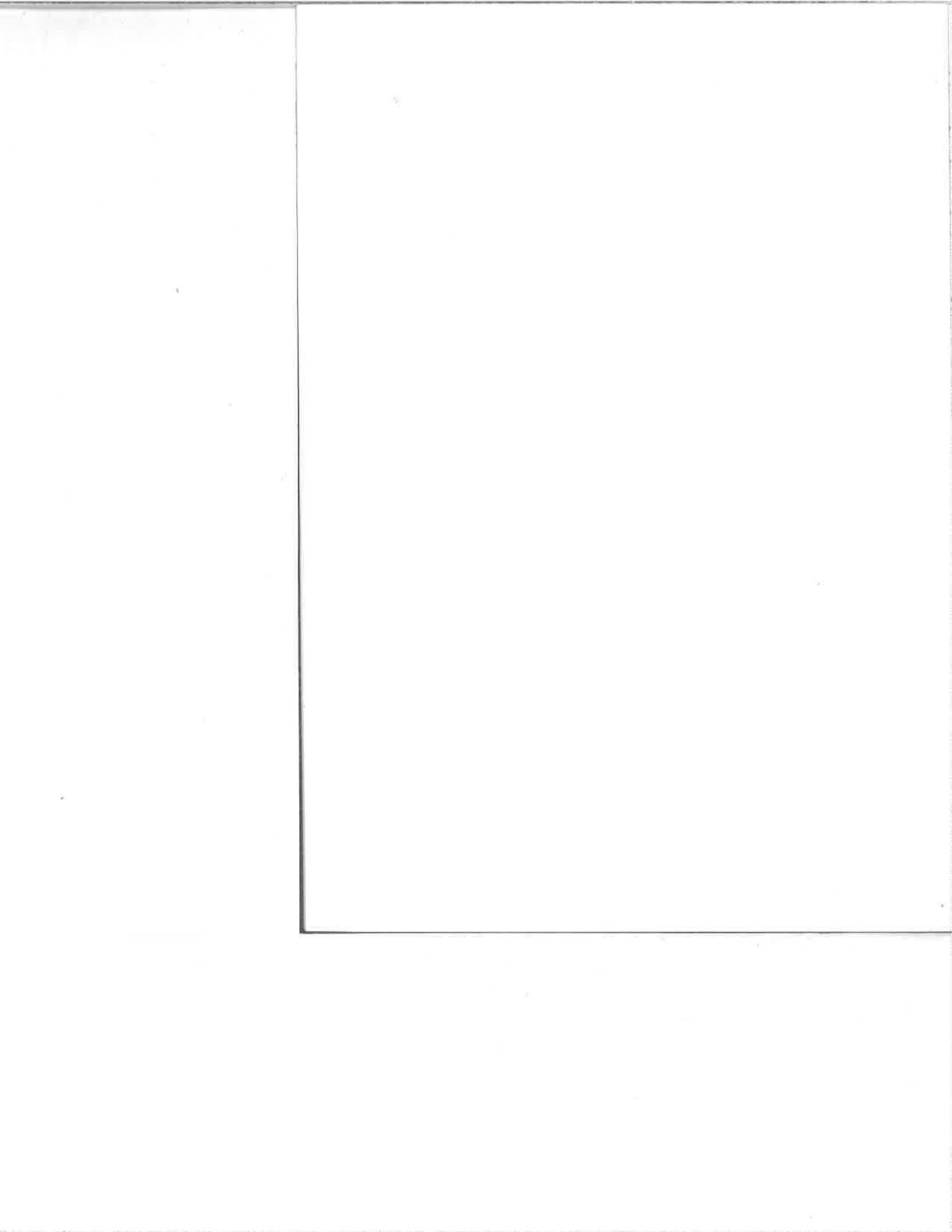
*Servicios profesionales*

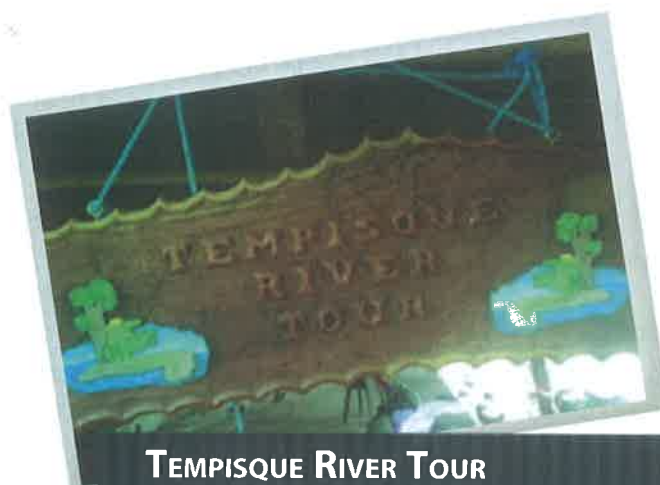
No, porque es un negocio familiar.

*Estructura organizacional*

Es una economía familiar, donde el propietario está al frente del negocio, acompañado de su esposa.

Mayo, 2009





## TEMPISQUE RIVER TOUR

**Actividad:** tour

**Ubicación:** Ortega de Santa Cruz

**Teléfono:** (506) 8387-3020

**Contacto:** Marcelina Rodríguez Guevara

**Propietarios:** Miguel Bastos Brenes y Marcelina Rodríguez Guevara

**Nacionalidad:** Costarricenses

**Artífice:** Miguel Bastos

**¿Quién dirige la empresa?:** Miguel Bastos Brenes y Marcelina Rodríguez Guevara

### Sostenibilidad social

#### *Generación de empleo*

Se benefician cinco personas directamente, dos de ellos son familiares, todos de la comunidad.

#### *Beneficios a la comunidad*

Es una fuente de empleo directo para algunos miembros de la comunidad, además, crea empleos indirectos, por medio de los convenios

que tiene con algunos restaurantes locales, que les venden la comida a los clientes después del tour. También realizan donaciones esporádicas a la escuela.

### **Sostenibilidad cultural**

Apoyan actividades deportivas y las fiestas cívicas del pueblo.

### **Sostenibilidad ambiental**

Toda actividad turística de alguna forma produce impacto ambiental negativo, en el caso de su empresa piensa que la contaminación por el ruido de los motores en el río es una de ellas, además, que la presencia del ser humano distorsiona la vida silvestre, pero ellos tratan de cuidar y mantener el río, es su fuente de trabajo. No manejan ningún tipo de desecho, salvo los tarros de aceite y pequeñas basuras que dejan los turistas en el basurero (latas, botellas, cajas de jugo), los cuales son depositados en un basurero local.

#### *Consumo del agua*

El agua del pueblo es administrada por un acueducto rural, no hay problemas con el suministro durante todo el año.

#### *Energía*

Su principal recurso energético es la gasolina para la combustión de los motores.

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

No. En promedio, en la temporada alta se estiman entre 100 a 150 turistas por mes y en la baja de 50 a 60 turistas mensuales.

### *¿Cómo ha sobrevivido?*

La llegada de turistas las dividen en dos temporadas, la alta de diciembre a abril, y la baja de mayo a noviembre, con intermedios entre temporadas, en las temporadas altas ahorran para sobrevivir en los tiempos bajos.

### *Inversión inicial*

La inversión inicial la realizaron por medio de un crédito con un banco privado.

### *Apoyo económico externo*

No han recibido apoyo económico externo, excepto el crédito solicitado.

### *¿Invita a sus clientes a formar parte de sus políticas de sostenibilidad?*

Durante los tours comentan la importancia de cuidar y valorar los recursos naturales.

### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

El inicio de este negocio se remonta al año 1994, cuando don Miguel Bastos (esposo de Marcelina Rodríguez) trabajaba para una cooperativa del pueblo de Bolsón, a la cual le propuso iniciar un negocio con turismo y solicitar un préstamo, pero los dirigentes de la cooperativa no lo aceptaron. Esta situación hizo que don Miguel se animara y solicitara un préstamo con un banco privado (no dio el nombre del banco), con el cual dio inicio a su sueño de comprar una lancha y ofrecer tours por el río Tempisque. Esto lo realizó en el año 1995 en conjunto con una socia llamada Marta Ramírez, y crearon una sociedad llamada la Bolsonaña; en el año 1996 se dividió la sociedad, y don Miguel se quedó con la empresa. Hoy tienen convenios con tours operadores (CRT, CAT, restaurante La Covachita).

*Facilidades*

Que su esposo siempre ha tenido buenos contactos en el medio turístico.

*Declaratoria turística*

No, pero están en proceso para lograrlo.

*Asesorías*

No.

*Satisfacciones*

Tener su propio negocio y solvencia económica son sus mayores satisfacciones.

*Decepciones*

No recuerda ninguna decepción considerable.

*Permisos*

La empresa tiene permisos municipales y pólizas de seguros; están al día con todos los permisos.

*Influencia en la economía personal*

Gracias a la empresa tienen un buen nivel económico, dicen no ser millonarios pero que gracias al turismo han mejorado su condición económica.

*Recomendación*

Luchar por lo que uno quiere y tratar de conocer el negocio al que se quiere iniciar o por lo menos, investigar si tiene un buen mercado.

## **Gestión empresarial**

### *¿Su entorno le ha servido para potenciar su negocio?*

Sí, su cercanía con el Parque Nacional Palo Verde le permite o facilita el desarrollo del negocio.

### *Convenios*

Sí, con el restaurante La Covachita, que le vende la comida a sus clientes, y con tours operadores como Agencia CAT y CRT, pero son convenios verbales y de amistad.

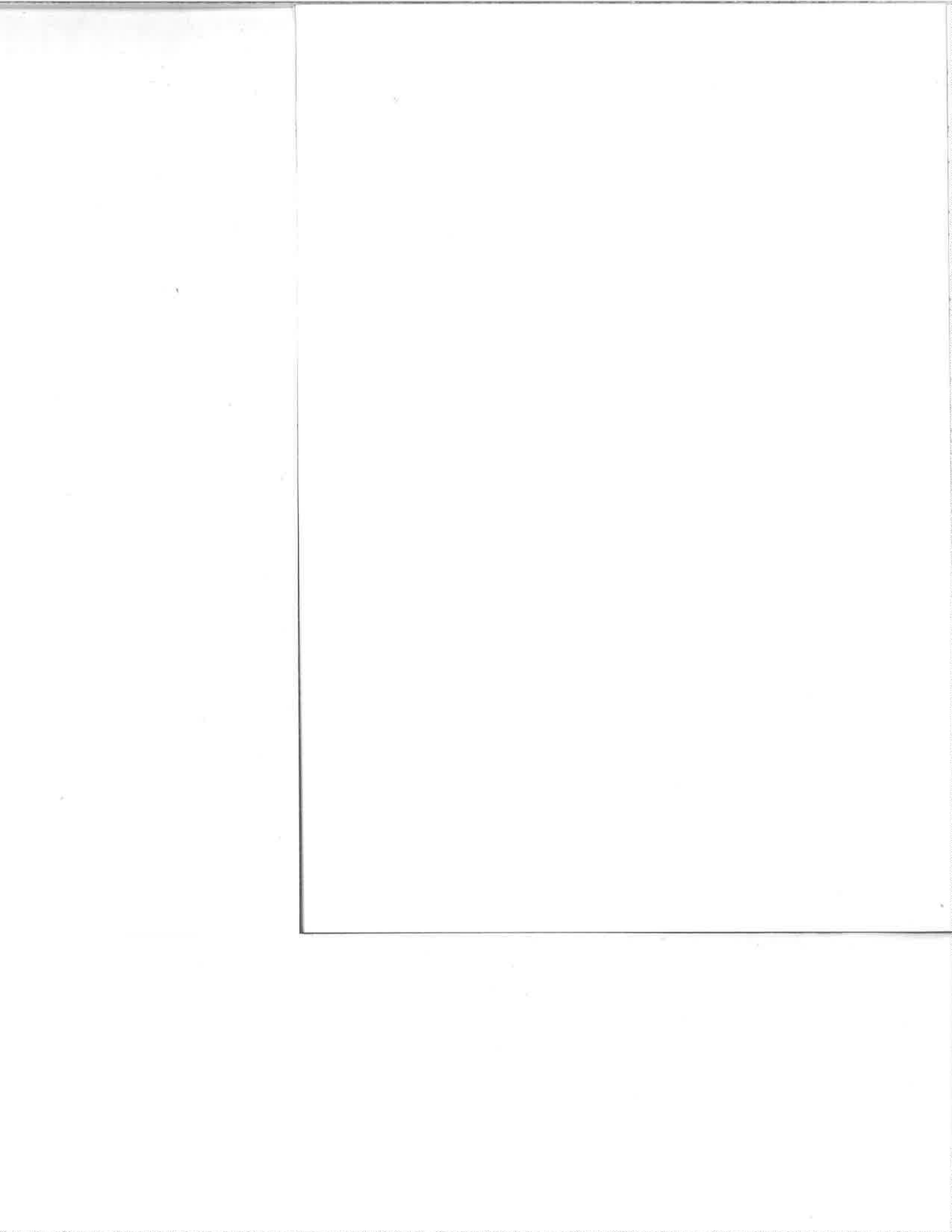
### *Servicios profesionales*

Ya cuentan con un profesional en turismo dentro de su planilla.

### *Estructura organizacional*

Don Miguel Bastos es el presidente de su sociedad y doña Marcelina es la vicepresidenta.

Mayo, 2009





## **VIVERO EL DIRIÁ**

**Actividad:** Vivero

**Ubicación:** El Llano de Santa Cruz 100 m este de la gasolinera El Llano

**Teléfono:** (506) 2653-6521      **Fax:** (506) 2653-6521

**Contacto:** Adrián Guevara Moya

**Propietario:** Adrián Guevara Duarte

**Nacionalidad:** Costarricense

**Artífice:** Adrián Guevara Duarte

**¿Quién dirige la empresa?:** Adrián Guevara Moya y Adrián Guevara Duarte

### **Sostenibilidad social**

#### *Generación de empleo*

Cinco personas directamente y dos indirectamente. Los trabajadores son de la comunidad de Santa Cruz. Cinco de ellos son familiares y dos son amigos, don Adrián Guevara (hijo) tiene universidad completa (arquitecto) además es bilingüe (español-inglés) y sus trabajadores también tienen universidad completa, pero ninguno es profesional en turismo.

### *Beneficios a la comunidad*

El vivero colabora con la escuela local cuando se lo solicitan. Los beneficios son esporádicos.

### **Sostenibilidad cultural**

Apoyan actividades deportivas cuando lo solicitan.

### **Sostenibilidad ambiental**

Invitan a los clientes a sembrar plantas y árboles nativos. Los viveros son actividades que ayudan a proteger el medio ambiente, además, en el vivero de su familia tratan de cultivar de manera orgánica. Todos los productos son orgánicos y los desechos son utilizados como abono. No reciclan, pues no tienen nada que reciclar.

### *Consumo del agua*

El agua es del acueducto rural de El Llano, además tienen su propio pozo para abastecer el vivero, pero no tienen un control de cuánta agua consumen por mes.

### *Energía*

Al ser un vivero, la principal fuente de energía es la luz del sol para el crecimiento de sus productos (plantas), además, cuenta don Adrián (hijo) que utilizan un poco la electricidad para los abanicos y las computadoras.

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

No.

#### *Promedio*

No tienen un promedio por escrito, pero como estimación dice don Adrián que por lo menos una o dos personas diarias visitan el vivero, y al mes se podría decir que de 50 a 100 personas.

#### *¿Cómo ha sobrevivido?*

Es por temporadas (bajas y altas); en temporadas bajas se aprovecha para organizarse, pero gracias a Dios siempre se recibe turismo, llámese nacional o extranjero.

#### *Inversión inicial*

Con fondos propios.

#### *Apoyo económico externo*

No han recibido apoyo de ningún tipo.

#### *¿Invita a sus clientes a formar parte de sus políticas de sostenibilidad?*

Sí, tratan, cuando tienen la oportunidad de comentar lo importante de cuidar el medio ambiente, de sembrar árboles nativos, etc.

#### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

Don Adrián Guevara (padre) es ingeniero agrónomo, en el año 1998 quería tener su propio negocio, tenía los fondos para hacerlo y conocía la parte técnica de cómo manejar un vivero, se decidió y abrió lo que hoy conocemos como *Vivero El Diríá*. Con el pasar de los años se fue convirtiendo en un negocio familiar y ahora sus hijos trabajan el vivero, como es el caso de Adrián Guevara (hijo), quien manifestó que es muy satisfactorio trabajar en este tipo de negocio.

#### *Facilidades*

La mayor facilidad es que su padre conocía toda la parte técnica de cómo manejar un vivero por su profesión.

#### *Declaratoria turística*

No.

#### *Asesorías*

No.

#### *Satisfacciones*

Entre las mayores satisfacciones manifestó contar con un negocio propio, no depender de ningún patrono y estar bien económicamente.

#### *Decepciones*

No recuerda ninguna decepción considerable.

#### *Permisos*

Entre los permisos se pueden mencionar la patente municipal, los del Ministerio de Salud y una póliza del INS.

#### *Influencia en la economía personal*

El negocio le ha permitido estar económicamente mejor a su familia, pues es su principal fuente de ingresos.

#### *Bienes y servicios*

Algunos de los productos son obtenidos en el cantón de Santa Cruz, pero otros que no son producidos aquí (Guanacaste) deben comprarlos fuera de la provincia, principalmente en Alajuela.

### *Recomendación*

Luchar y ser emprendedor, conocer el negocio, poner amor y apreciar lo que uno hace, al final se verán los frutos.

### **Gestión empresarial**

*¿Su entorno le ha servido para potenciar su negocio?*

Sí, principalmente por estar dentro la zona de mayor desarrollo turístico y económico de la provincia.

### *Convenios*

No.

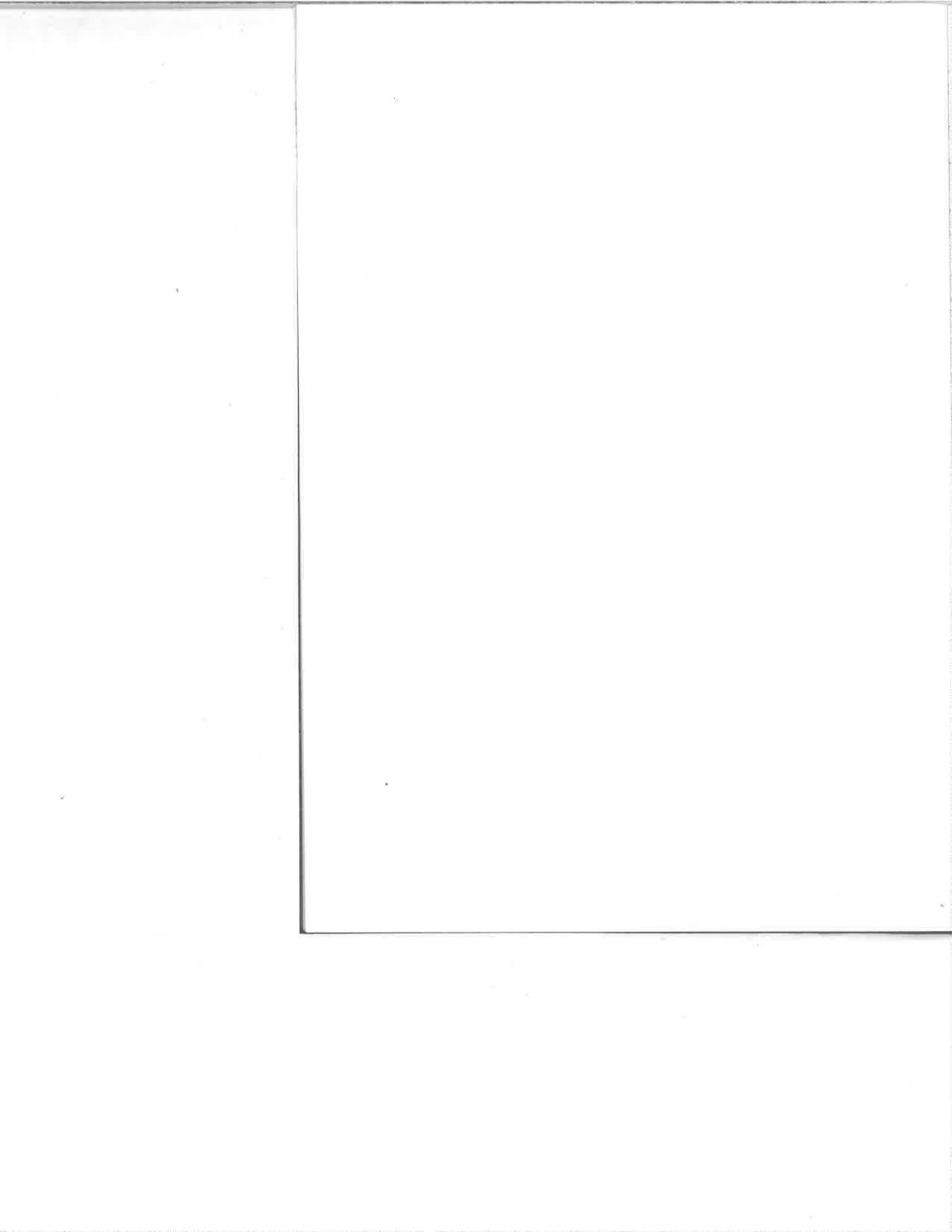
### *Servicios profesionales*

No por el momento, comentó don Adrián.

### *Estructura organizacional*

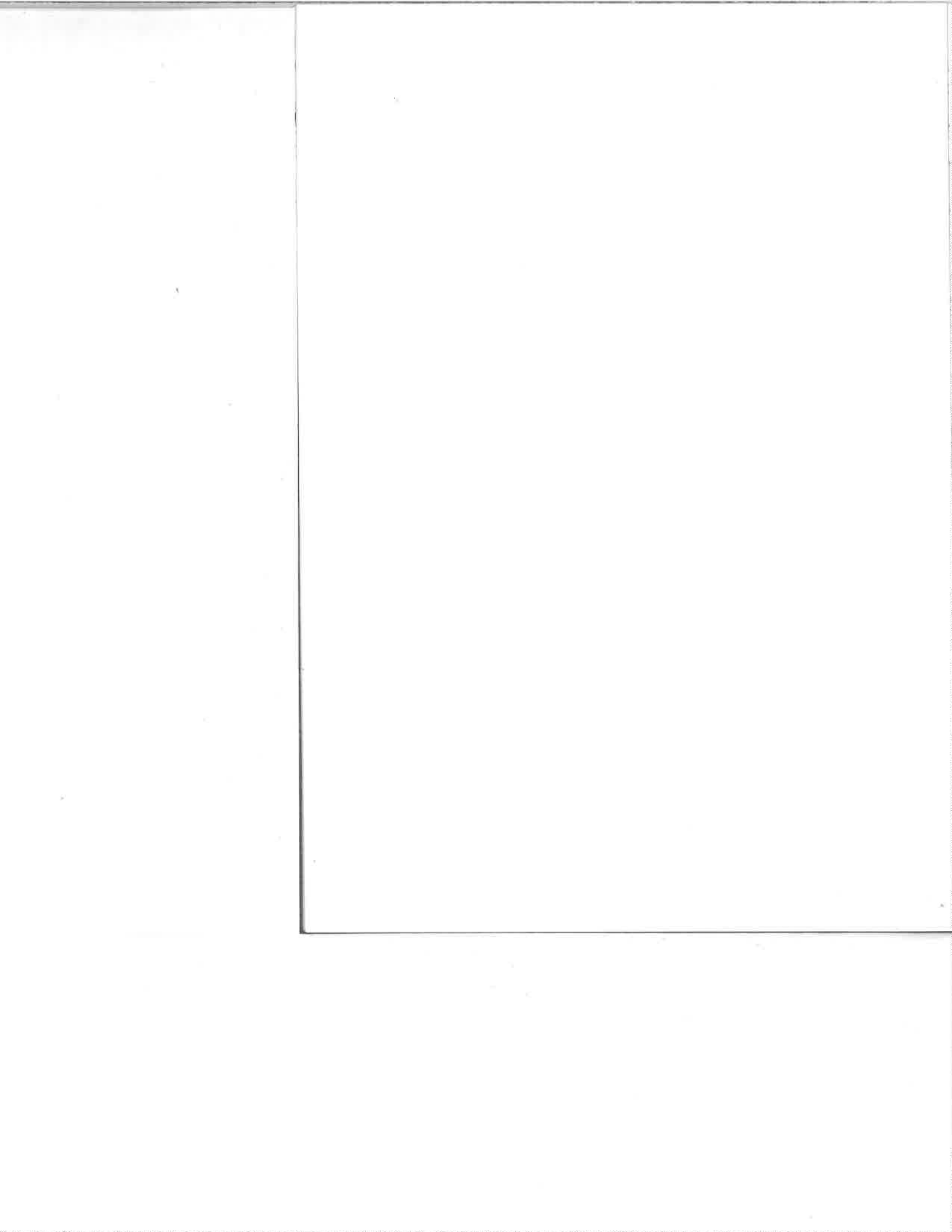
El señor Adrián Guevara (padre) es la cabeza del negocio, por llamarlo de alguna manera; después está Adrián hijo, dos hermanas y la esposa de Adrián padre, pero cuando no está don Adrián padre, quien decide es Adrián hijo.

*Abril, 2009*



Micro y pequeñas empresas  
turísticas sistematizadas  
en el cantón de

Tilarán





## **BAR Y RESTAURANTE EL BAMBÚ**

**Actividad:** Alimentos y bebidas

**Ubicación:** El Dos de Tilarán, en el cruce el Dos-Monteverde, Guanacaste

**Teléfono:** (506) 2693-8143

**Email:** wendiux16@hotmail.com

**Contacto:** Jorge Arguedas

**Propietario:** Jorge Arguedas

**Nacionalidad:** Costarricense

**Artífice:** Jorge Arguedas

**¿Quién dirige la empresa?** Jorge Arguedas y familia.

### **Sostenibilidad social**

#### *Generación de empleo*

Directamente se benefician 14 personas en cuatro familias, que viven en la comunidad, solo uno es de origen nicaragüense, ninguno es bilingüe. Sólo mi familia y yo conocemos de inglés. La mayoría de los empleados no tiene capacitación: dos tienen secundaria completa; cinco, primaria completa; y el resto nada. Wendy es la única profesional en turismo.

### *Beneficios para la comunidad*

Les brindamos servicios a la comunidad en la venta de comidas y licor; cuando tienen alguna actividad para el salón comunal o la escuela, se les brinda un buen precio por igual a todas las asociaciones o grupos locales, se ha convertido en algo ya establecido.

### **Sostenibilidad cultural**

Colaboramos con las actividades culturales como grupos de baile, pero nunca se ha decorado el local con elementos culturales propios de la región.

### **Sostenibilidad ambiental**

No hay lugares cercanos para tratar los desechos, lo que se hace es separarlos, se depositan en bolsas y se envían a Tilarán. Se tiene control de la salida de las aguas negras, las aguas jabonosas nunca han causado problemas. No manejan política de conservación o restauración.

### *Consumo del agua*

No hay control, es un acueducto rural, es de calidad, siempre hay.

### *Energía*

Es del ICE. No hay plan de ahorro, pero en ocasiones usted sabe que hay horas pico, donde usted desconecta o deja de trabajar los equipos.

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

No se lleva un control, pero se lleva un control de las ventas. Antes tenía todos los días entre 25 y 50 personas por día, todo ese tiempo,

luego se cayó a más de la mitad, en octubre y noviembre nada, después del 15 de diciembre empieza otra vez.

#### *Inversión inicial*

Fue un barcito pequeño, con fondos familiares.

#### *Apoyo económico externo*

No han recibido ningún apoyo de fuentes externas.

#### *¿Cómo inició la experiencia?*

En el 85, la idea fue de mi "tata", a él se le ocurrió hacer una cantina, abrió una barrita donde cabían 20 personas, y como se le hizo pequeño, cambió la barra de posición e hizo un saloncito donde ya le cabían 20 personas sentadas y la barra, en ese momento era solo licor, el turismo aquí empezó a entrar hace 17 años. Don Taco, un señor de Monteverde, empezó a transportar gente, puso un bote en el lago, hacía un tour y él los llevaba a Monteverde, paraban a comer, luego entró otra empresa y también pasaban a comer, y así constantemente hasta que llegó el momento de que eran un montón.

#### *Dificultades*

Netamente de salud, de mi mamá, eso implicó muchos gastos, mi papá se había quemado y estuvo muy grave.

#### *Facilidades*

Ninguna al inicio, ahora los bancos le facilitan las cosas, le abren una línea de crédito, estas cosas no había cuando se empezó.

#### *Declaratoria turística*

No.

### *Asesorías*

Ninguna.

### *Satisfacciones*

Trabajar en familia, que nadie tenga que irse para ningún lugar a buscar trabajo, eso es muy importante y poder estar todos juntos. A nivel personal, este tipo de negocios tiene sus ventajas, se conoce mucha gente y luego se atiende bien a una persona y le agrada, luego en otro lugar a donde usted llegue siempre lo van a recibir bien, esas son las satisfacciones más; y empresariales, el tener el negocio y saber que la gente lo tiene en la mente, que hay una fidelidad de los clientes, ver lleno el negocio.

### *Decepciones*

Los de la Municipalidad fueron fáciles en ese tiempo, hoy es difícil.

### *Influencia en el nivel económico personal*

La empresa ha mejorado la situación económica familiar.

### *Bienes y servicios*

Nosotros traemos casi todo de Monteverde o de Tilarán, en algunas ocasiones nos lo vienen a dejar.

### *Recomendación*

Que no lo haga en este momento, a menos de que tenga mucho capital para aguantar.

## **Gestión empresarial**

### *¿Su entorno le ha servido para potenciar su negocio?*

Claro, los turistas vienen de La Fortuna, Tilarán y Monteverde, este es el camino; llegan aquí, se encuentran con un cruce y no hay señalización, entonces los turistas aquí se detienen, entran, preguntan, se toman algo y si ven el menú y les gusta, comen.

### *Convenios*

No, la gente que pasa es por plena amistad que nos conocemos y les agrada cómo es.

### *Servicios profesionales*

No todavía.

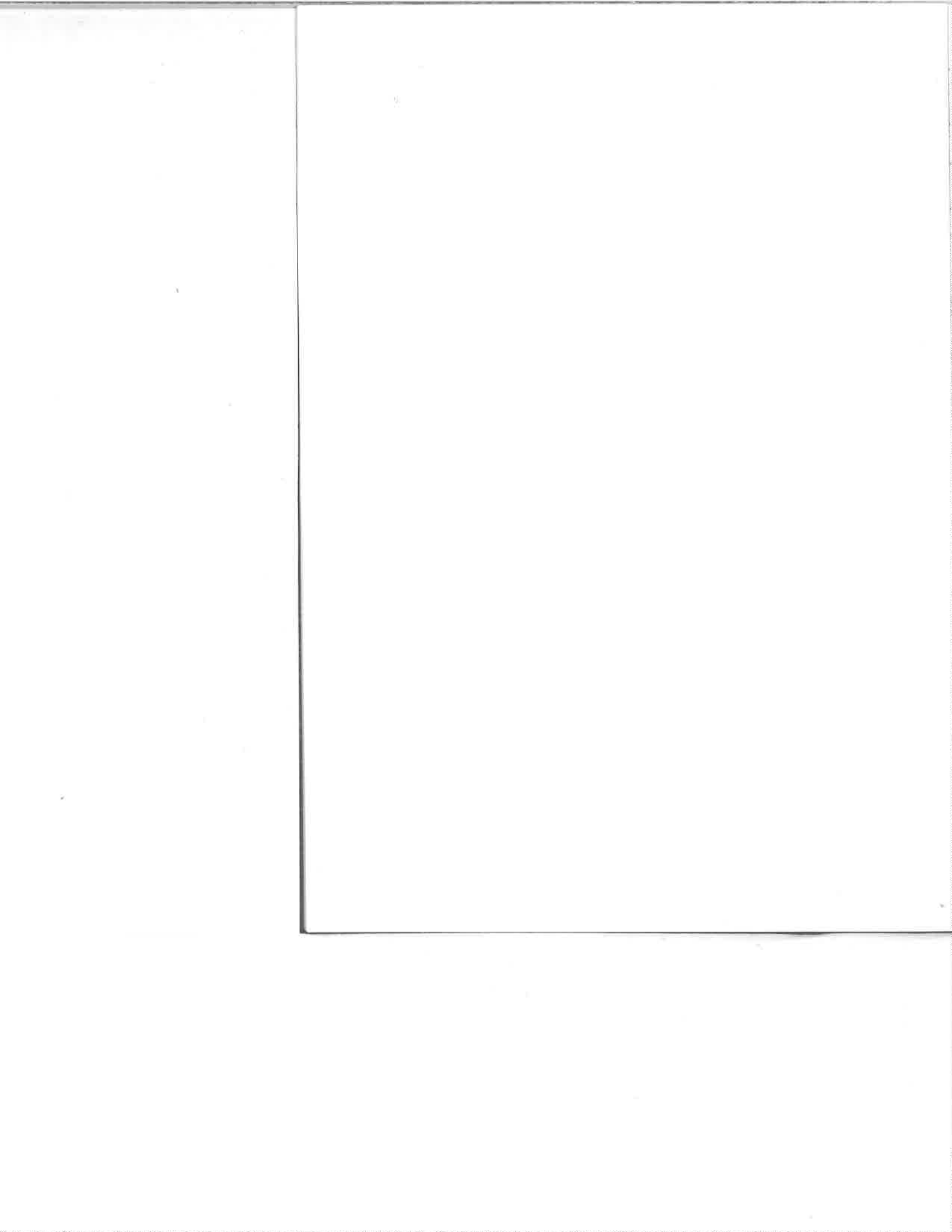
### *Estructura organizacional*

Mi papá es el jefe, Wendy y yo los encargados.

### *Visión al futuro*

Lo que queda es esperar a ver qué va a suceder con la situación económica a nivel general; en este momento no se va a invertir en absolutamente nada, por lo menos uno o dos años, luego, si en algún momento se ve que las cosas empiezan a mejorar, tal vez sí pensaremos en hacer otra parte más.

Marzo, 2009





## **CABINAS ARELAGO**

**Actividad:** Hospedaje

**Ubicación:** De cinco esquinas 1 km hacia Arenal de Tilarán, Guanacaste

**Teléfono:** (506) 2695-8573

**Email:** arelago@hotmail.com

**Contacto:** Ericka Luscher

**Propietaria:** Ericka Luscher

**Nacionalidad:** Residente (suizo)

**Artífice:** Ericka Luscher y su esposo

**¿Quién dirige la empresa?** Ericka Luscher

### **Sostenibilidad social**

#### *Generación de empleo*

Solo la familia, somos cuatro, mi esposo y mis dos hijos. Hemos aprendido solos. Mi esposo y yo somos profesionales en Suiza, pero no acá, los dos hijos están estudiando en el colegio.

#### *Beneficios para la comunidad*

No.

## **Sostenibilidad cultural**

Cuando hay fiestas en Tilarán; no se tienen elementos culturales.

## **Sostenibilidad ambiental**

En mi casa cuidamos de no impactar el ambiente. El reciclaje no existe en Tilarán, toda la basura se recolecta en la misma bolsa. En Suiza usted tiene en la casa un incinerador con filtros. En Tilarán tiene un lote donde tiran toda la basura, pero las bacterias son muy contaminantes, todas las guardo aquí y cuando viene gente de Suiza, ellos se las llevan para Suiza, para que sean recicladas. Los jardines son plantas de la zona, no tienen políticas de conservación.

### *Consumo de agua*

Hay un control, porque tengo agua propia; cuido mucho el agua en temporada seca, porque no sé cuánto voy a tener en el pozo. Esta agua es de buena calidad, nunca hay escasez.

### *Energía*

La electricidad es del ICE, queremos tener un molino de viento, porque la electricidad es muy cara, pero no hay plan de ahorro. Tengo un panel solar para el agua caliente de la casa, pero no para las cabinas, porque los paneles son muy caros.

## **Sostenibilidad económica**

### *Control de visitación*

Sí, se le envía a fin de mes al contador.

### *Promedio*

En temporada baja, por semana, tal vez una pareja por tres noches. En temporada alta, por semana, seis parejas, tres noches. Sí ha crecido un poquito.

*Productos para mercado local*

No, solamente cuando la gente quiere desayuno.

*¿Cómo sobrevive cuando no llega gente?*

Siempre hay gente.

*Inversión inicial*

Fondos propios ahorrados.

*Apoyo económico externo*

Mi hermana nos ha ayudado.

*¿Invita a sus clientes a formar parte de sus políticas de sostenibilidad?*

Se omite la pregunta.

*¿Cómo empezó esta experiencia?*

Hace 9 años (2000) decidimos turismo, por el gran movimiento que había en esa época, además, este lugar por el windsurf estaba atrayendo muchos turistas y desde acá, en una hora se está en La Fortuna o en Monteverde.

*Dificultades*

Cuando se empieza con un negocio, los primeros años son siempre difíciles. Han habido tenido dificultades con las colindancias, porque el vecino no cuida la cerca y a ella le toca, además, ella no tiene animales como vacas, en cambio, el vecino sí y se le pasan a la propiedad a cada rato.

*Facilidades*

Nada.

*Declaratoria turística*

No.

*Asesorías*

No.

*Satisfacciones*

Es bonito cuando viene gente y turistas, gente de muchos países.

*Decepciones*

Cuando la gente (turistas) roba algo.

*Permisos*

Todos: los de la Municipalidad y el Ministerio de Salud. Fue más o menos difícil, no duraron mucho tiempo, fue normal.

*Influencia en la economía personal*

Nosotros tenemos unas cabinas muy pequeñas, nos ha ayudado poco.

*Bienes y servicios*

En Tilarán se consigue de todo.

*Recomendación*

Que busque un lugar donde pasen los turistas, y que venda barato el servicio.

### **Gestión empresarial**

#### *Su entorno le ha servido para potenciar su negocio*

Ahorita es un entorno difícil, esta carretera está vacía, hay muy pocos turistas por la crisis. Algunos meses son buenos pero ahorita con el tiempo (la lluvia) disminuye.

#### *Convenios*

Con algunos guías.

#### *Servicios profesionales*

No, nunca. Nosotros antes de iniciar visitamos muchos hoteles y vimos lo que queríamos y lo que no.

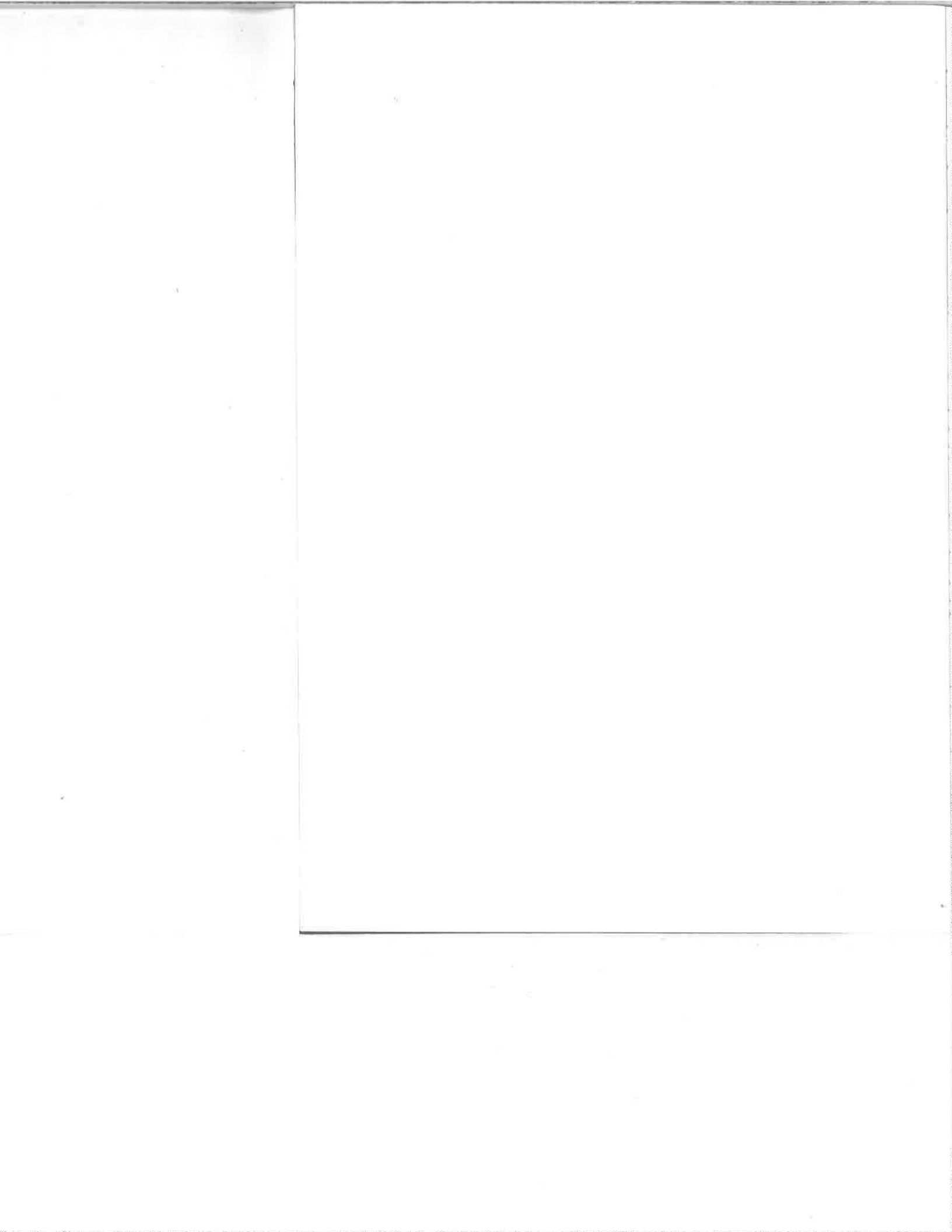
#### *Estructura organizacional*

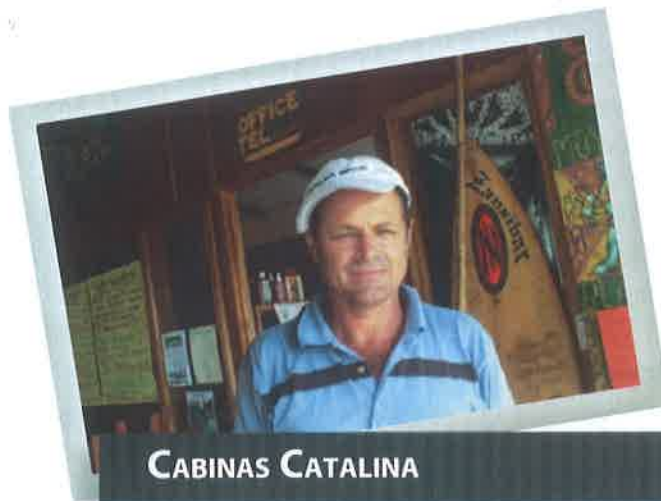
Mi esposo y yo como jefes y mis hijos como colaboradores.

#### *Visión de futuro del negocio*

Vivir tranquilos. Primero pensamos en más cabinas, pero ahora con la crisis no.

Mayo, 2009





## **CABINAS CATALINA**

**Actividad:** Hospedaje, alimentos y bebidas

**Ubicación:** Frente a gasolinera Nuevo Arenal de Tilarán, Guanacaste.

**Teléfono:** (506) 2694-4001

**Contacto:** Carlos Solano

**Propietario:** Carlos Solano

**Nacionalidad:** Costarricense

**Artífice:** Carlos Solano

**¿Quién dirige la empresa?** Carlos Solano

### **Sostenibilidad social**

#### *Generación de empleo*

Solo yo y mis hijos que están en el colegio, pero me vienen a ayudar, en total tres, todos de aquí. Hablamos poco inglés, apenas para cobrar. No hemos recibido capacitaciones. Yo tengo primaria completa y mis hijos están estudiando en el colegio.

### *Beneficios para la comunidad*

Antes cuando tenía el souvenir colaboraba con la escuela, después estuve en una junta del colegio y he trabajado bastante para , sino está bien se aporta mucho.

### **Sostenibilidad cultural**

No se apoya. No integramos elementos culturales.

### **Sostenibilidad ambiental**

No se produce impacto, mientras sea uno el que lo maneje. Lo que es basura la recolecta el camión, las aguas todas van a un drenaje. Selecciono plástico, papel, vidrio y las llevo al frente para que las recicle. Las plantas de los jardines son de aquí, además, tengo una hectárea, hay sembrados 900 árboles, matas de banano y flores. Al menos sembré árboles que produzcan alimentos para las aves, ya se ven los tucanes, pavas, ardillas; dentro de un tiempo tengo la esperanza de ver más animales.

### *Consumo del agua*

El agua es servida por una ASADA, de buena calidad en un 90% y pocas veces hay escasez.

### *Energía*

El servicio es del ICE, se trata de poner bombillos fluorescentes, pero queda a conciencia del cliente. No se aprovecha la luz natural.

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

En realidad ahorita está muy bajo, ni el tico pasea; cuando hay construcciones se renta para la gente que viene a trabajar, por ejemplo.

El promedio mensual es de 120 personas, es parejo todo el año, nos sostenemos con los agentes y funcionarios de instituciones públicas como el ICE.

*¿Cómo está sobreviviendo?*

El negocio se sostiene con agentes funcionarios públicos.

*Inversión inicial*

Al principio, con recursos propios vendí todo para comprar el terreno, luego vendí un lote para hacer las cabinas con apoyo de un crédito bancario.

*¿Cómo empezó esta experiencia?*

Hace siete años compré varios lotes y construí las cabinas, era el tiempo en que el turismo estaba muy bueno, no me puedo quejar, me ha ido bien.

*Dificultades*

No, porque he trabajado y sostenido directamente el negocio, no he dependido de peones, uno sabe cómo tratar al cliente, y se preocupa de que todo esté bien.

*Facilidades*

Nada es fácil. Las cosas fáciles son trampas.

*Declaratoria turística*

Sí.

### *Asesorías*

No. Uno tiene que pagarle al ICT y al Gobierno, pero uno no recibe nada.

### *Satisfacciones*

Cuando compré los lotes quedé sin nada, sin carro, sin trabajo y conseguí dos millones de colones para pagar la propiedad. Después vendí un lote. Cuando las vi construidas y empezaron a llegar los clientes era difícil, me acuerdo que para el primer cliente yo no tenía ni plata para comprar las cobijas, tuve que ir a comprar las cobijas fiadas, y después llegar a tener libre, ver esto y a los carajillos míos trabajando que ordenan, limpian y aprenden a cuidar lo que uno hace, nos ha dado una unión y les he ido enseñando que no hay nada como trabajar en lo de uno. Trabajamos duro y economizamos bastante.

### *Decepciones*

Solo con el banco.

### *Permisos*

Pólizas de seguros, permisos de construcción, planos, permisos sanitarios y patente para operar tanto en la Municipalidad como en el Ministerio de Salud, pero lo más difícil ahorita es renovar los permisos de salud, es un "mosquero", uno va y le cobran en dólares, tiene que echar como tres viajes, tres días: uno para que le den los papeles, otro para que pague y después llamar para ver cuándo está, tras de todo se lo dan por un año.

### *Bienes y servicios*

Aquí vienen y se lo ofrecen a uno proveedores que vienen de Liberia.

### *Recomendación*

Si tienen la posibilidad de hacerlo, siempre le doy este consejo al joven: si quieren prosperar en la vida, vean a ver en qué invierten, pero que trabajen duro para ellos, nunca de empleados, que tengan una profesión y traten de tener algo propio. Que echen para adelante.

### **Gestión empresarial**

*Su entorno le ha servido para potenciar su negocio*

El punto es lo bueno.

### *Convenio*

No.

### *Servicios profesionales*

No, como es pequeño.

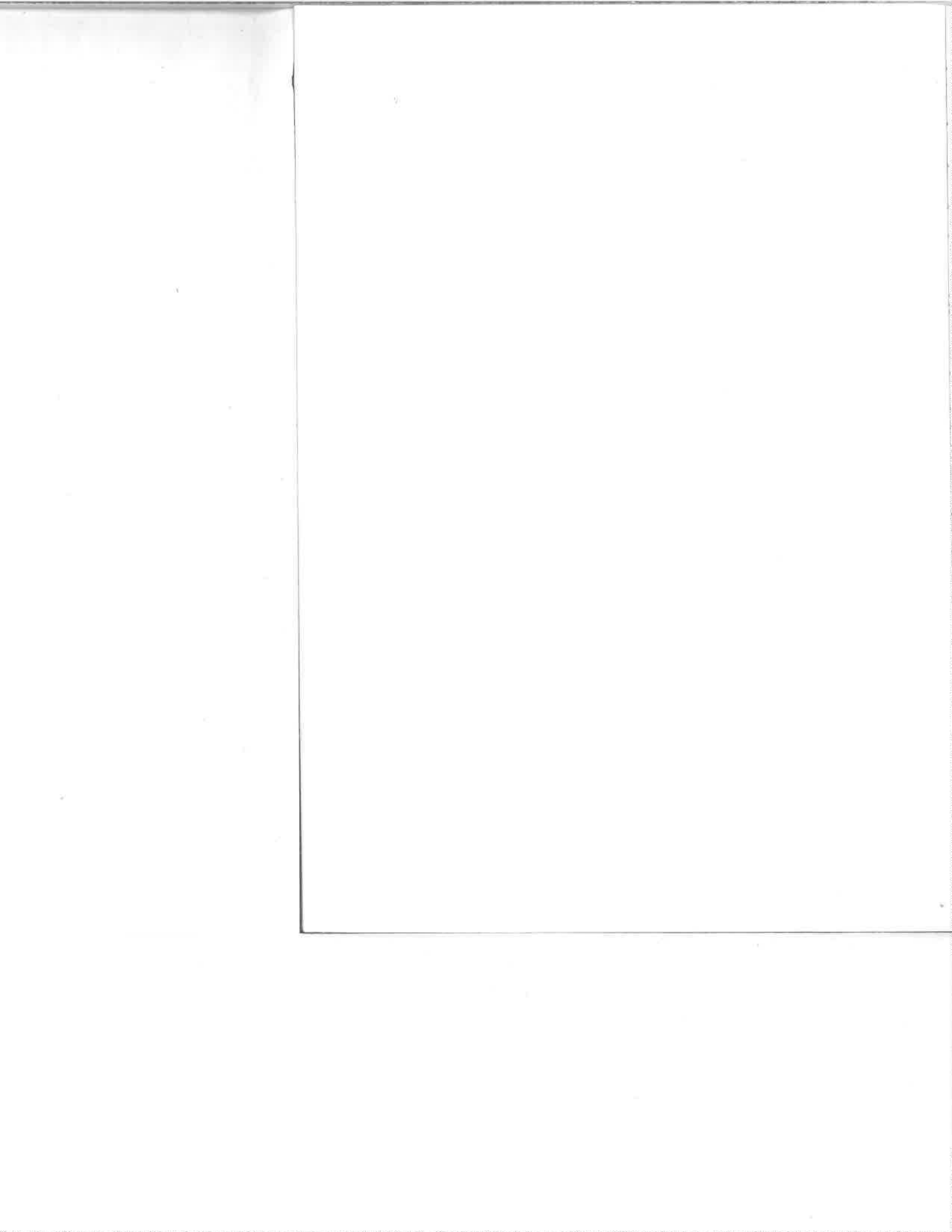
### *Visión de futuro del negocio*

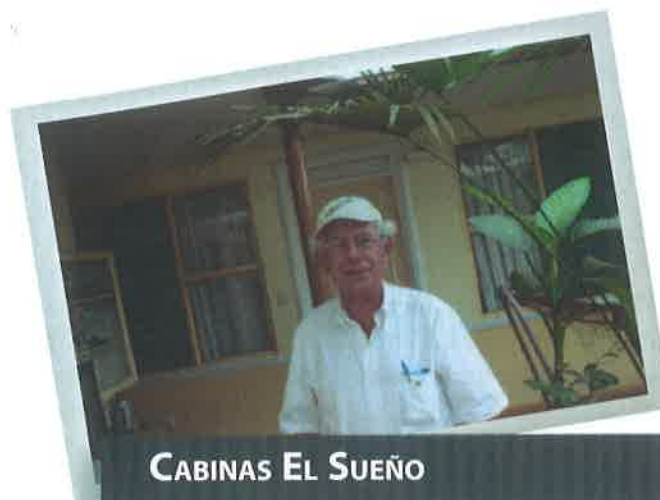
Hacer seis cabinas más y hacer además un proyecto de cabañas que usted las vende por Internet.

### *Visión de futuro de la comunidad*

Lo veo mejor, lo veo como un jardín. Arenal llegará a ser bonito, un pueblo cada vez mejor.

Mayo, 2009





## **CABINAS EL SUEÑO**

**Actividad:** Hospedaje

**Ubicación:** Tilarán centro, de la esquina suroeste del parque 50 m sur, Guanacaste

**Teléfono:** (506) 2695-5347

**Contacto:** Germán Vargas

**Propietarios:** Germán Vargas

**Nacionalidad:** Costarricense

**Artífice:** Germán Vargas

**¿Quién dirige la empresa?** Germán Vargas

### **Sostenibilidad social**

#### *Generación de empleo*

Aquí laboran cuatro personas, dos a tiempo completo y dos medio tiempo, ninguno es familiar, en cuanto a la escolaridad tres de ellos tienen bachillerato y uno que viene esporádicamente tiene formación universitaria.

### **Sostenibilidad cultural**

Sí apoyamos, cuando hacen festivales se donan dos habitaciones y se contribuye para un centro para personas con discapacidad cada tres meses; a otros les hemos dado en especie para alguna actividad cultural.

### **Sostenibilidad ambiental**

Tenemos un tanque séptico que se limpia con alguna periodicidad. No hay jardines. Los desechos todos los recolecta la municipalidad, ellos no piden clasificarlo, y creo que no hacen ningún plan de manejo de desechos. No se recicla.

#### *Consumo del agua*

No tenemos realmente un plan, aquí el manejo y la racionalidad del agua depende del huésped, según sus costumbres. El agua es pública (AyA) y de calidad, proviene de una naciente cerca del río Sta. Rosa, no se tienen problemas dado que se tienen tanques acá.

#### *Energía*

En cuanto a la electricidad no hay plan, lo único que hemos puesto en funcionamiento es este tipo de luces frías, la electricidad es del ICE.

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

Sí claro, llevamos un control escrito de las visitas, pues lo exige el ICT. El promedio mensual es de 206 en todo el año, este año ha decaído. De toda la ocupación, el ICE provee tal vez el 35%, sino fueran agentes y funcionarios públicos, como los del ICE, en el caso de Tilarán, habría tal vez un hotel nada más; el turista extranjero produce en el tiempo de verano.

*¿Invita a sus clientes a formar parte de sus políticas de sostenibilidad?*

No se lleva a cabo.

*¿Cómo empezó esta experiencia?*

Me fui a estudiar a San José, a la Universidad de Costa Rica; me quedé trabajando en San José, me casé e hice mi vida allá, pero siempre venía acá porque mi familia es de aquí, cuando venía a pasear me quedaba en algún hotel, posteriormente pensé en hacerme una cabaña para cuando viniera a Tilarán, como las que había eran de baño compartido y a la gente no le gustaba, desarrollé la idea –dentro del concepto de la cabaña– de hacer un hotel que me sirviera para mis propósitos y a la vez rentar como hotel. Así comencé, compré un lote, obtuve financiamiento del banco para construir en dos niveles y aprovechar la tierra, abajo locales y arriba el hotel, se terminó el 3 de mayo de 1980.

*Dificultades*

Me tocó vivir la crisis del dólar que se disparó de 8,60 a 64 colones por dólar, los intereses subieron, más el manejo de la construcción a distancia desde San José, por mi trabajo constituyeron las principales dificultades en la fase de la construcción. Después, como todo negocio, tuvo que ir evolucionando, adaptándose a las necesidades de los clientes y a la modernidad. Por ejemplo, ahora estamos solicitando al ICE meterle al edificio Internet inalámbrico, porque hay gente que llega y necesita estar conectada.

*Facilidades*

El hotel fue construido por mi hermano que era de confianza, en la década de los 80's, los costos de los materiales subieron mucho y el banco aceptó mi planteamiento para hacer la primera planta con mis recursos y que el banco me financiara la segunda planta, porque si no

lo termino en esa fecha (mayo de 1980) me hubiera quedado viendo las varillas paradas.

#### *Asesorías*

Sí, una vez asistí a un curso hotelero, después asistí a un seminario con el Banco Nacional como un diagnóstico de problemas en relación con el financiamiento.

#### *Satisfacciones*

Se conoce y relaciona con la gente, la cual sale contenta y se hacen amistades.

#### *Decepciones*

Se invierte en hotel y se espera a que llegue más gente y no llega.

#### *Permisos*

No tuve problemas en aquel entonces, ahora sí hay dificultades. Se ha presentado una situación para todos los hoteles que estamos en segundo piso, que es lo de la ley 7600, yo por dicha tenía espacio abajo y pude remodelar y hacer una habitación para personas con discapacidad.

#### *Influencia en la economía personal*

Sí ha influido en un porcentaje bajo, sí ha dado ingresos.

#### *Recomendación*

En lo que es mi experiencia, si volviera a invertir no lo haría en hotelería, el pequeño hotel es negocio si se autoemplea a su familia, pero ya si hay que manejarlo como un negocio con empleados, no. La hotelería demanda mucho en personal y gasto en el servicio, además,

fluctúa mucho y hay mucha incertidumbre, a veces meses tipificados como malos resultan buenos en invierno. Tendría que estudiar muy bien el mercado porque pienso que no hay mucho espacio para poner un negocio que realmente sea próspero (en Tilarán centro).

### **Gestión empresarial**

*¿Su entorno le ha servido para potenciar su negocio?*

Ha beneficiado solo en poder captar una ocupación, de los agentes y servidores del ICE. Eso ha ayudado a mantener el hotel.

### *Servicios profesionales*

Nunca, tal vez soy un poco exceptivo de que alguien pueda hacer algo.

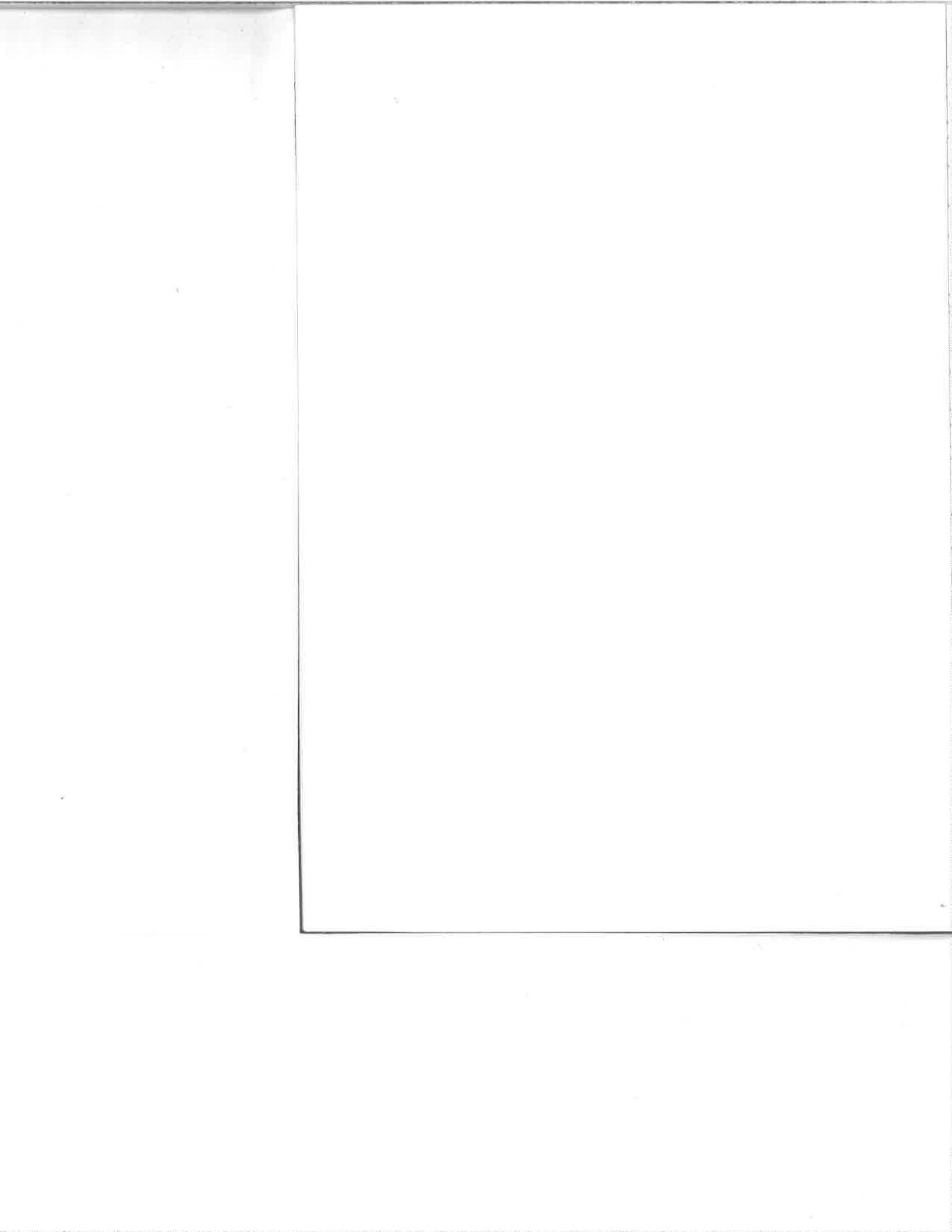
### *Estructura organizacional*

Las decisiones dependen de mí, como dueño y gerente.

### *Visión de futuro*

No muy diferente de ahora.

Marzo, 2009





## CABINAS LA CANFINERA

**Actividad:** Alimento y bebidas, souvenir e información

**Ubicación:** 75 m norte de la Iglesia de Cañitas de Abangares

**Teléfono:** (506) 2645-5295

**Contacto:** Randall Bello Núñez

**Propietario:** Randall Bello Núñez

**Nacionalidad:** Costarricense

**Artífice:** Randall Bello Núñez y señora

**¿Quién dirige la empresa?** Randall Bello Núñez

### Sostenibilidad social

#### *Generación de empleo*

Esto es familiar, solo mi esposa y yo. Somos de la comunidad. Tenemos un *espanglish*. En realidad no tenemos capacitación. De escolaridad la doña tiene hasta tercer año y yo estuve como 20 años en sexto.

### *Beneficios para la comunidad*

Se beneficia porque uno mismo se encarga de promocionar. Cuando la gente compra el hospedaje, le ofrecemos un restaurante y unos senderos, uno promociona la misma comunidad. Cuando se hacen actividades en la escuela se dan patrocinios.

### **Sostenibilidad cultural**

Se colabora con grupos o con el colegio cuando solicitan colaboración ocasionalmente, no se integran elementos culturales en el negocio.

### **Sostenibilidad ambiental**

#### *Se selecciona y recicla*

Los jardines están compuestos de plantas de aquí. No hay ningún programa de restauración o conservación.

#### *Consumo del agua*

Es de una ASADA, de buena calidad, sí hay escasez porque la población ha crecido mucho, anteriormente el agua abundaba porque la población era poca, va de la mano con el aumento de la población y el clima, las nacientes han ido bajando porque ha estado muy seco. Anteriormente era descontrolado el consumo y el desperdicio porque no había medidores, ahora al tenerlos ya uno se limita más. Reparando fugas y cambiando empaques.

#### *Energía*

Es del ICE. En la corriente, le voy a decir, es lo normal, a las seis de la tarde cuando está oscureciendo se prenden las luces y a las seis de la mañana, por decirle algo, se apagan las cabinas que están desocupadas, tratando de ahorrar un poquitico. Sí se aprovecha la luz natural.

## **Sostenibilidad económica**

### *Control de visitas*

Sí se lleva un control. En promedio, ahora que es temporada baja, este mes por ejemplo está fatal, no llegamos a los 500 mil pesos, equivale a menos de 20 habitaciones. Al año y medio de haber construido las cabinas, temporada alta, se llegó como a millón doscientos por mes, equivalente a 180 habitaciones. Han bajado mucho los precios, el servicio para nacionales va de 8000 a 10 000 colones por noche.

### *¿Cómo está sobreviviendo?*

Como le digo, ya casi está libre el negocio, más que todo es el agente o la gente que pasan de noche, uno les hace el quiebre. Es mejor una en mano que cien volando, ahorita lo que nos ha sostenido a nosotros son los agentes, porque el turismo definitivamente no.

### *Inversión inicial*

Préstamo de la mamá.

### *Apoyo económico externo.*

No.

### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

Estando en la finca de mamá, por el lado de Monteverde, observé que no había opciones donde el turista nacional o extranjero pudiera quedarse. Mi madre recibió una herencia, al escuchar la idea del negocio, me prestó la plata en el 2006 y aquí está.

### *Dificultades*

En realidad, lo único difícil fue el préstamo de cinco millones al Banco Nacional, para terminar el proyecto, lo difícil ha sido ir pagando, ahora que el turismo ha bajado tanto, es lo único.

### *Facilidades*

Facilidades no, todo ha sido duro, me inscribí en el ICT, porque ellos supuestamente daban promociones (publicidad) y en realidad no.

### *Declaratoria turística*

Sí, yo tributo y todo.

### *Satisfacciones*

La deuda en el banco ya casi está cancelada, vivir tranquilo, aunque no han sido ganancias brutísimas, pero tampoco ha dejado pérdidas.

### *Decepciones*

En realidad no, pero tomémosla como decepción, uno hace el proyecto para solventarse económicamente y ahorita por ejemplo la crisis le quita la ilusión. Hay que llevar palo.

### *Permisos*

El principal del Ministerio de Salud que es de funcionamiento, el de SETENA para la construcción. No fue difícil conseguirlos, porque en realidad no los conseguí yo, sino que me los consiguió el mismo ingeniero que diseñó las cabinas, ellos se encargan de sacar todos los permisos.

### *Influencia en la economía personal*

Si le digo que sí me ha ayudado le voy a contradecir lo que le dije anteriormente, pero el negocio hasta la fecha ha ido saliendo.

### *Recomendación*

Para cualquier persona, que hay que pensar un poquito, tener una asesoría y ahorita la economía no está para hacer una inversión, si fuera capital propio está bien.

### *¿Su entorno le ha servido para potenciar su negocio?*

Sí, el punto ha sido muy fundamental.

### *Servicios profesionales*

En realidad solo hemos tenido intensiones.

### *Estructura organizacional*

Entre los dos desempeñan todas las funciones requeridas.

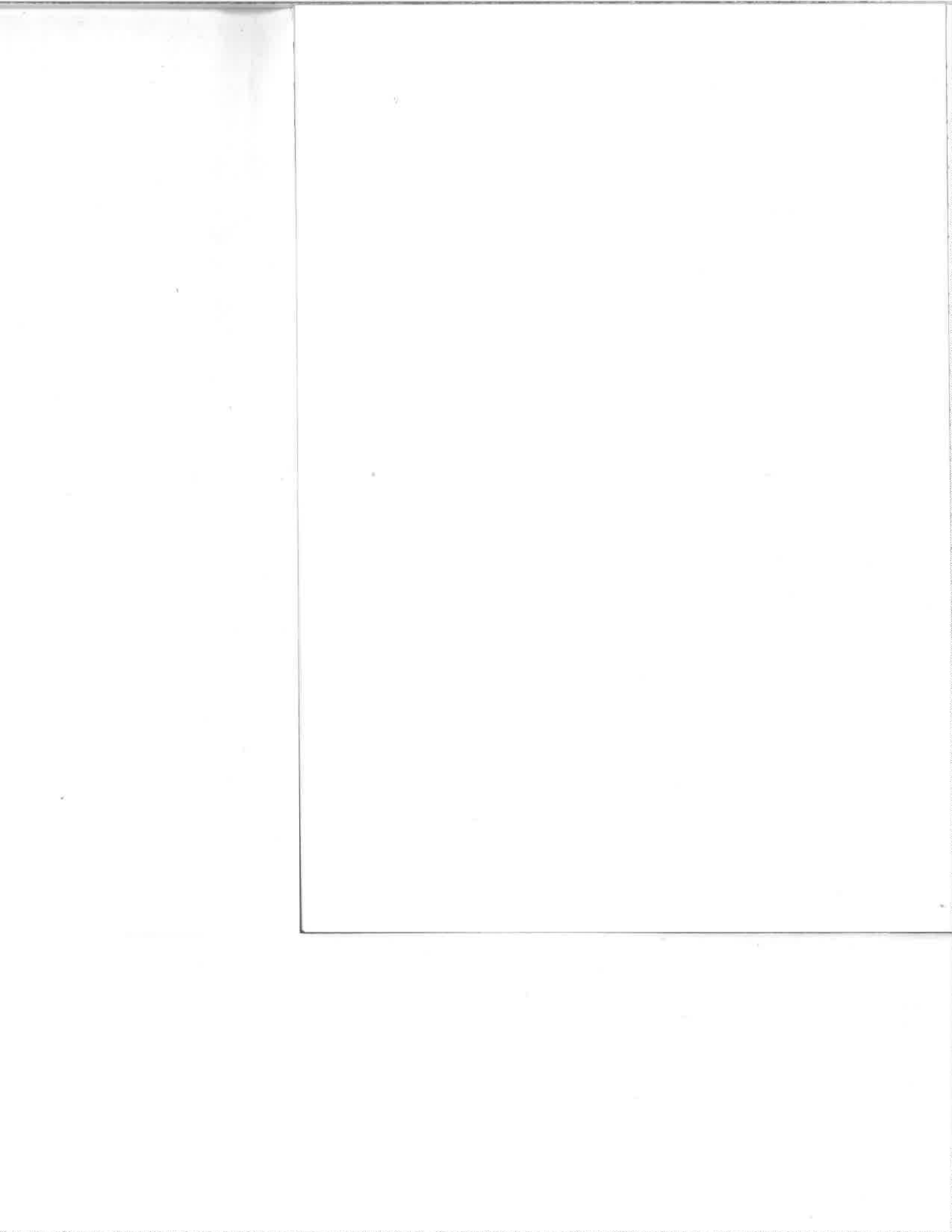
### *Visión de futuro del negocio*

En un año, lo veo como el clima, oscuro, porque la economía está afectando, creo que a vuelta de dos años pueda que el negocio resurja un poquito más, porque no creo que esto vaya a durar tantísimo.

### *Visión de futuro de la comunidad*

Tenemos toda la fe de que va a crecer más en lo que es el turismo, porque ahorita apenas andamos gateando en turismo.

Mayo, 2009





## Eco COFFEE TOUR

**Actividad:** Tour

**Ubicación:** El Dos de Tilarán, Guanacaste

**Teléfono:** (506) 2693-8441 **Fax:** (506) 2693-8220

**Contacto:** Hairo Céspedes

**Propietarios:** Coopeldos R.L.

**Nacionalidad:** Costarricenses

**Artífice:** Consejo de Coopeldos R.L.

**¿Quién dirige la empresa?** Departamento de Beneficio de Café

### Sostenibilidad social

#### *Generación de empleo*

Cuatro que proveen los bocadillos, uno en la cafetería, 12 artesanos y dos familias que compran las muestras. Directos solo uno, todos son de la comunidad, algunos "medio bilingües". El INA los ha capacitado en manipulación de alimentos y bebidas a base de café, artesanías, repostería y turismo. La escolaridad es baja, a nivel de escuela y otros con noveno, solo el encargado es profesional en turismo.

### *Beneficios para la comunidad*

Circular moneda extranjera, ser reconocidos en diferentes agencias y ferias de turismo rural como un destino. Todas las iniciativas de encañamiento con la comunidad son parte de los principios cooperativos y valores.

### **Sostenibilidad cultural**

• Cuando llegan turistas se presenta un grupo de baile del colegio, ameniza con la marimba, se relata la historia de la comunidad, del café y se integran elementos decorativos como una carreta típica y herramientas antiguas utilizadas para el proceso del café.

### **Sostenibilidad ambiental**

El impacto ambiental es positivo, la empresa posee certificado a nivel ambiental. Entre las medidas para paliar el impacto están: recolección de desechos, de envases, químicos que genera la cooperativa o también de las aguas, tratamiento de los desechos orgánicos como la pulpa del café y producir el abono. Los sólidos se clasifican y se llevan a Tilarán a un centro de acopio. Como políticas de conservación manejamos la misma que tiene la cooperativa, de producir con el menor impacto posible.

### *Consumo del agua*

Sí se controla, pero no se mide lo que gastamos, se lleva una bitácora, pero siempre es menos y menos. El agua es de buena calidad, nunca hay escasez. El agua que se usa es propia.

### *Energía*

Es del ICE, queremos poner paneles solares. Tienen un plan de ahorro, es un esquema de utilización de equipos, cuando no es necesario encenderlos se dejan desconectados. Se aprovecha la luz natural al 100%.

## **Sostenibilidad económica**

### *Control de visitas*

Sí. En temporada alta más de 100 personas al mes y en la baja 40, actualmente esta bajísimo, unas cinco personas, pero siempre llega alguien. Para turismo local es la misma rutina.

### *¿Cómo ha sobrevivido?*

Se prescindió de los servicios de la muchacha de la cafetería y la tienda; he quedado a cargo de todo y otros proyectos como: forestales, certificación ISO 9001.

### *Inversión inicial*

Recursos propios del Departamento de Beneficio,

### *Apoyo económico externo*

Nunca se ha recibido apoyo económico externo.

### *¿Invitan a los clientes a formar parte de las políticas de sostenibilidad?*

Sí, el turista ya conoce cuando ven que la cooperativa está bajo los estándares internacionales en políticas de sostenibilidad, más bien nos preguntan cómo ha sido la experiencia.

### *¿Cómo inició la experiencia?*

Esta área fue una soda, al no ponerse de acuerdo con la Asociación de Mujeres que la tenía, pensaron en hacer algo más turístico, similar a Café Britt, Dota y Sta. Elena, con tour abierto. Se empezó con la remodelación y a recibir gente, una agencia se interesó mucho pero pagando precios ridículos.

### *¿Por qué decidieron turismo?*

En el 2005 observaron que el turismo significaba mayor valor agregado, una taza de café deja el equivalente a cuatro libras de café, y si además llevan el producto, es un negocio redondo.

### *Dificultades*

La agencia de viajes quería hacer un tour en 45 minutos, tiempo insuficiente, todo había que hacerlo a la carrera. En la zona hay otros tres tour de café y la gente se va por el suelo, con la idea de vender.

### *Facilidades*

Por ser hijos de la cooperativa, se ha tenido apoyo del Gobierno y organizaciones; capacitaciones a nivel de cultivos, convenios estratégicos y todo lo referente al turismo, inclusive de las cámaras se tiene más respeto.

### *Declaratoria turística*

No, hace falta un documento, ya una vez se trató, el ICT no tenía cómo categorizar esta actividad por el tipo de tour, creo que ya crearon una actividad temática.

### *Satisfacciones*

Desempeñar, enseñar sobre el café y todo lo que está detrás; cómo se surge y se tienen amistades en el nivel internacional y empresarial.

### *Decepciones*

Con ciertos directivos que creen que de la noche a la mañana se hace dinero, esperan que uno negocie con una empresa y traigan 1000 personas.

### *Permisos*

Patente, permiso sanitario, pólizas de seguro, etc., fueron fáciles de obtener y están al día.

### *Influencia en el nivel económico personal*

Fuente de trabajo estable y beneficios laborales.

### *Recomendación*

Encomendarse a Dios, poner ganas y aprovechar cada cliente que es una ventana.

## **Gestión empresarial**

### *Convenios*

Sí, entre otras, Agencia Flora y Fauna, Cataratas Viento Fresco y Centro de Idiomas.

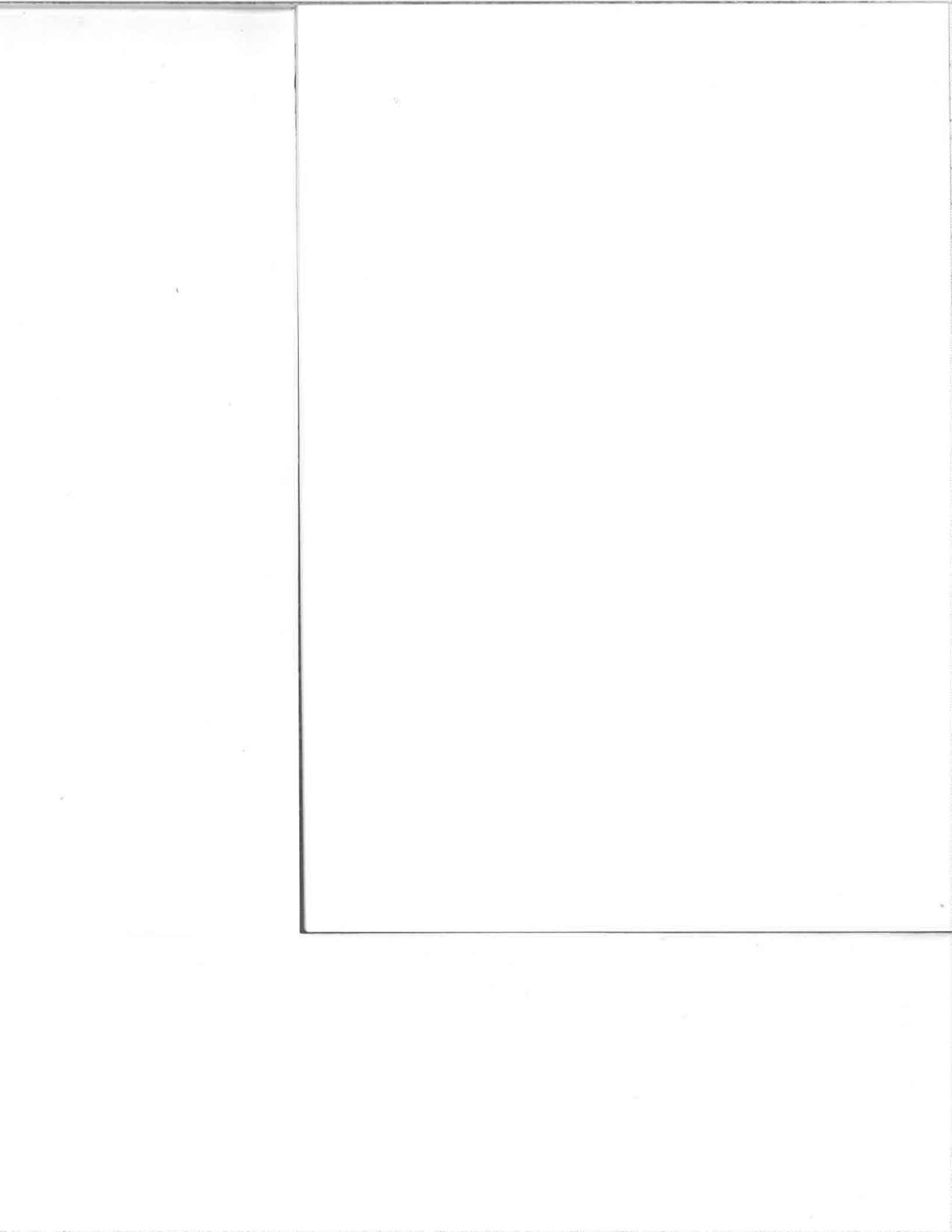
### *Servicios profesionales*

Las personas que han estado involucradas han sido profesionales, el problema es que nosotros creamos el profesional y otro se lo lleva.

### *Estructura organizacional*

Encargado del Departamento Eco Coffee Tour, que reporta a la Gerencia General dentro de la estructura organizacional de la Cooperativa.

Marzo, 2009





## EL ESTABLO ARENAL LODGE

**Actividad:** Hospedaje, alimentos y bebidas

**Ubicación:** 3 km del gimnasio de Nuevo Arenal, ruta hacia Tilarán, Guanacaste

**Teléfono:** (506) 2694-4034

**Email:** elestabloarenal@hotmail.com

**Contacto:** Adilia Mora Zamora

**Propietarios:** Adilia Mora Zamora y Alexander Carvajal (esposos)

**Nacionalidad:** Costarricenses

**Artífice:** Adilia Mora Zamora y Alexander Carvajal

**¿Quién dirige la empresa?** Adilia Mora Zamora y Alexander Carvajal

### Sostenibilidad social

#### *Generación de empleo*

Nueve empleados (cinco de la familia) de la comunidad. En realidad no ha habido capacitación, ellas son nuevas, tienen como un mes de trabajar. En escolaridad, yo sexto grado, mi esposo cuarto grado de colegio y es bilingüe; ellas, una es bachiller y la otra no tiene estudios.

### *Beneficios para la comunidad*

Cuando hay actividades se patrocina, se dan aportes a la escuela y topes en forma esporádica, pero somos muy aficionados a los caballos, entonces siempre apoyamos esas actividades, cabalgatas y topes.

### **Sostenibilidad cultural**

Sí se apoya un grupo de baile, el año pasado y este año no se han organizado todavía. No tenemos elementos culturales.

### **Sostenibilidad ambiental**

En lo que podemos, hemos estado protegiendo, por ejemplo, antes se usaban quemantes y esas cosas, ahora no. En la cocina estamos reciclando papel periódico. Hemos tratado de ir aprendiendo, de hecho, tenemos una hija que trabaja montando el CST en un hotel, ella tiene que hacer un proyecto de sostenibilidad en la universidad y lo queremos hacer, pero estamos apenas empezando. Los jardines son de plantas nativas. Sí tenemos políticas de conservación. Los desechos orgánicos los aprovechamos como abono, vamos a empezar a reciclar sólidos.

### *Consumo de agua*

Controlamos lo que esté a nuestro alcance, es un acueducto rural de calidad y nunca hay escasez.

### *Energía*

Es del ICE. No hay plan de ahorro, sí hay conciencia e ideas. La luz natural se aprovecha porque el lugar es abierto.

## **Sostenibilidad económica**

### *Control de visitas*

No, solo los huéspedes. Esto ha estado muy malo, en temporada alta aproximadamente hubo por semana cuatro huéspedes, porque en realidad no hubo alta. En temporada baja la mitad. Se ha bajado, años anteriores era como el triple.

### *¿Cómo ha sobrevivido?*

Cuando está muy bajo se hace mantenimiento y si hay fondos se remodelan algunas cosas. En temporadas bajas hemos tenido que meterle, pero normalmente se compensa con la temporada alta.

### *Inversión inicial*

Con fondos propios, hasta ahora se hizo un préstamo con el Banco Nacional.

### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

Nació de inquietudes, vamos para nueve años. Se nos ocurrió porque queríamos trabajar en lo propio. Trabajamos mucho por dos años con patrones y las inquietudes de nosotros aspiraban a algo más, entonces quisimos poner nuestro propio negocio. Se inició como restaurante, con la idea de vender comidas rápidas en una ventana; mi esposo es demasiado inquieto, él quiere siempre crecer y lo fuimos haciendo.

### *Dificultades*

El mercadeo.

### *Facilidades*

No. Somos empíricos totalmente, ni siquiera yo en cocina.

### *Declaratoria turística*

Con el ICT hay que reunir muchos requisitos. No ha se hecho ningún trámite.

### *Satisfacciones*

Ver lo que la familia ha aprendido, que se desenvuelve bien cuando tienen que trabajar, que la gente que entra le ha gustado el lugar y la atención que se le brinda; por eso tenemos mucha gente conocida que hoy son amigos, estos son estímulos, porque es bonito que el esfuerzo de uno sea del agrado de la gente, es un premio que uno recibe. El turismo está duro, en realidad no tuvimos temporada alta, solo el hecho de poder uno mantenerse, ya es una satisfacción.

### *Decepciones*

Sí, como se ha trabajado empíricamente, uno tiene que ir aprendiendo de todo y desenvolverse a la vez. Decepciones con el personal, no se encuentra gente que quiera crecer y aprender a la par de uno. Como que la gente no entiende que la estabilidad es la mejor carta de recomendación.

### *Permisos*

Salud, patentes municipales. No fue difícil, la patente se compró, pero no hubo trabas.

### *Influencia en la economía personal*

En gran parte.

### *Recomendación*

Pienso que la experiencia que nosotros hemos tenido fue iniciar en pequeño e ir paulatinamente creciendo conforme los recursos y la demanda; entonces, yo pienso que la recomendación sería que vaya poquito a poquito.

### **Gestión empresarial**

*¿Su entorno le ha servido para potenciar su negocio?*

Este punto es excelente.

### *Servicios profesionales*

Sí hemos querido, pero no se nos ha dado por la parte económica.

### *Estructura organizacional*

Los dos trabajan juntos, compartiendo funciones de jefes y debajo tienen sus empleados.

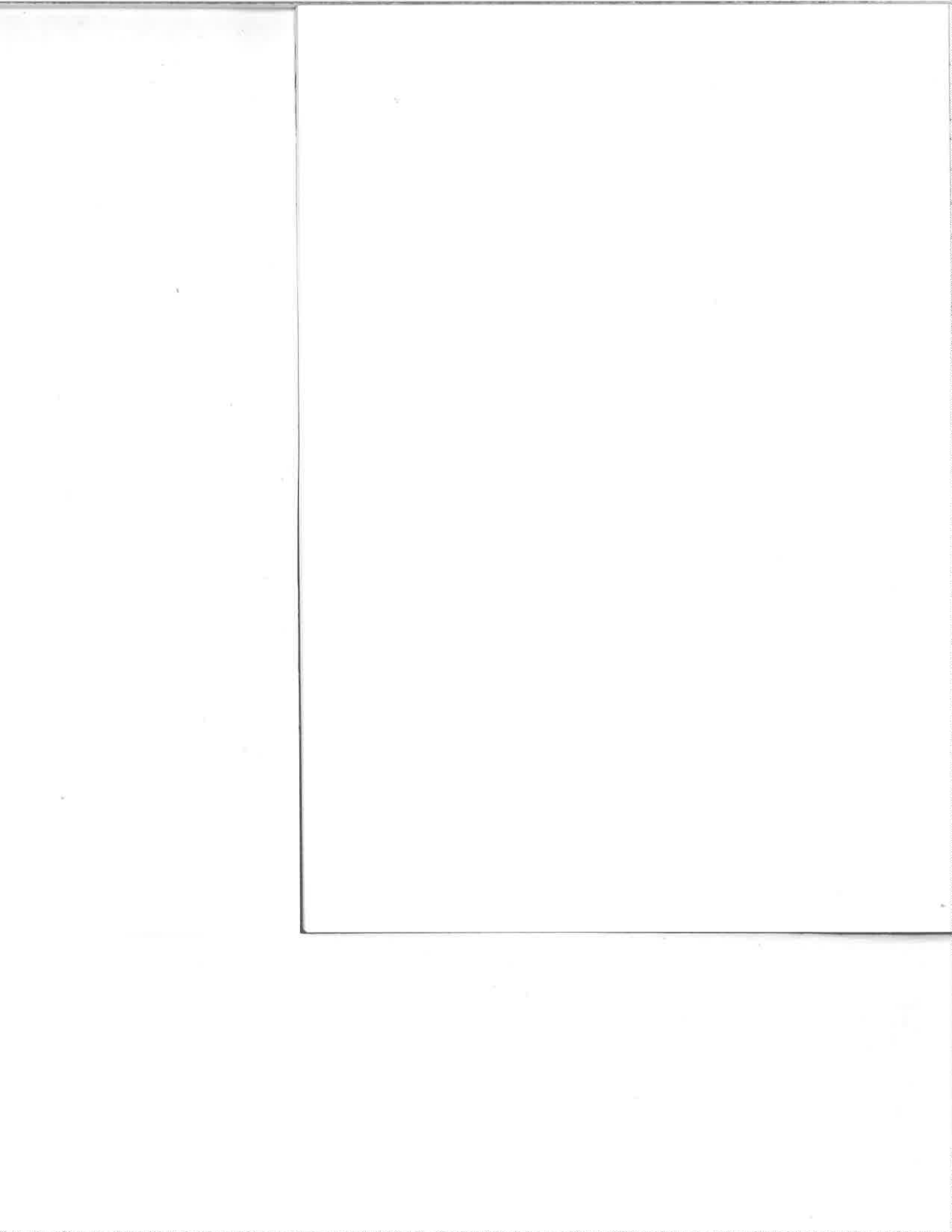
### *Visión de futuro del negocio*

Limitado por la crisis económica, pero siempre esperamos proyectarnos para el próximo año. Por ahora queremos rotular más y hacer unos contactos.

### *Visión de futuro de la comunidad*

Ahorita creo que está estancado, se ha ido quedando.

Mayo, 2009





## **HOTEL MYSTICA (EL LAGO DORADO S.A.)**

**Actividad:** Hospedaje, alimentos y bebidas

**Ubicación:** 300 m norte del cruce de Tierras Morenas de Tilarán, Guanacaste

**Teléfono:** (506) 2692-1001

**Fax:** (506) 2692-1002

**Email:** mystica@racsa.co.cr

**Contacto:** Francesco Carullo

**Propietarios:** Francesco Carullo y Bárbara Moglia (socios)

**Nacionalidad:** Residente de origen italiano

**Artífice:** Francesco Carullo y Bárbara Moglia (socios)

**¿Quién dirige la empresa?** Francesco Carullo y Bárbara Moglia

### **Sostenibilidad social**

#### *Generación de empleo*

Incluido el propietario, cinco, ninguno tiene vínculo familiar, todos son de la comunidad. Solo los propietarios son bilingües. Todo lo han aprendido aquí. Nivel de escolaridad hasta escuela.

### *Beneficios para la comunidad*

Nosotros siempre ayudamos a la escuela, el colegio, el hogar de ancianos. Lo hacemos porque queremos hacerlo, no es como una política.

### **Sostenibilidad cultural**

No hay a quién apoyar. Hay cuadros de personas de Costa Rica, de la selva, pero nada más.

### **Sostenibilidad ambiental**

Pienso que cada empresa hace un impacto, nosotros tratamos de hacer lo mínimo. Trabajamos con paneles solares, estamos haciendo una huerta. Hemos plantado todos los árboles que están aquí. La basura orgánica en compostaje, los desechos para reciclar se llevan a Tilarán y el resto de la basura se la lleva el camión.

### *Consumo del agua*

El agua es propia, de buena calidad y nunca hay escasez. Se controla el consumo, casi nunca regamos, solo en abril.

### *Energía*

Tenemos paneles solares y también usamos la del ICE. Queremos poner más paneles, por lo menos para bajar más el gasto.

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

Un registro de visitas del restaurante no, de los huéspedes sí. Entre el restaurante y el hotel, más de mil personas en temporada alta por semana, en temporada baja desciende mucho. De mayo a octubre, casi

no se reciben turistas, por lo que nosotros cerramos. Llegan muy pocos nacionales, no hay nada especial, solo descuentos.

*¿Cómo está sobreviviendo?*

El negocio se mantiene solo.

*Inversión inicial*

De nuestro bolsillo.

*Apoyo económico externo*

No.

*¿Invita a sus clientes a formar parte de sus políticas de sostenibilidad?*

Que cuiden nada más.

*¿Cómo empezó esta experiencia?*

Nada más un sueño, desde el 93. Decidimos turismo porque vimos la potencialidad de la zona.

*Dificultades*

Muchas dificultades económicas y otro tipo de dificultades. La economía, el clima, mucho viento, mucha lluvia. También la dificultad del lugar (ubicación) es de pasada, no hay un pueblo interesante dónde quedarse o algo así. Acá los huéspedes se quedan normalmente una noche, a veces se quedan más cuando hacen windsurfing y cuando hacemos los retiros de yoga.

*Facilidades*

La gente de la comunidad nos ha ayudado.

#### *Declaratoria turística*

Sí tenemos.

#### *Asesorías*

Últimamente han venido los del ICT, pero otras instituciones no.

#### *Satisfacciones*

Verlo florecer y cambiar de la nada a verlo como está ahora. Tiene sus pros y contras, digamos que mucho tiempo, trabajo y tensión.

#### *Decepciones*

Tal vez algunos robos en el pasado.

#### *Permisos*

Todos los permisos regulares, de salud, ICT, municipalidad. Sí fue difícil, demoraron mucho, ha sido muy complicado.

#### *Influencia en la economía personal*

Pienso que a mí me ha ayudado más en el estilo de vida, que en el bolsillo; el bolsillo más o menos, el negocio se ha mantenido solo, este año con la crisis más o menos.

#### *Bienes y servicios*

En Tilarán o me lo mandan por encomienda.

#### *Recomendación*

Puedo recomendar paciencia con todo, con las personas, con el Gobierno y aprender a jugársela solos, apoyo de afuera no se siente, la gente no se preocupa por el turismo, el ICE sobre todo, ellos hacen lo que quieren, no se preocupan por el impacto visual. El ICE puso una

torre de alta tensión, obstaculizando completamente el panorama excepcional del lago.

### **Gestión empresarial**

*¿Su entorno le ha servido para potenciar su negocio?*

El punto ha ayudado a que el hotel crezca.

### *Convenios*

Solo con una agencia.

### *Servicios profesionales*

No.

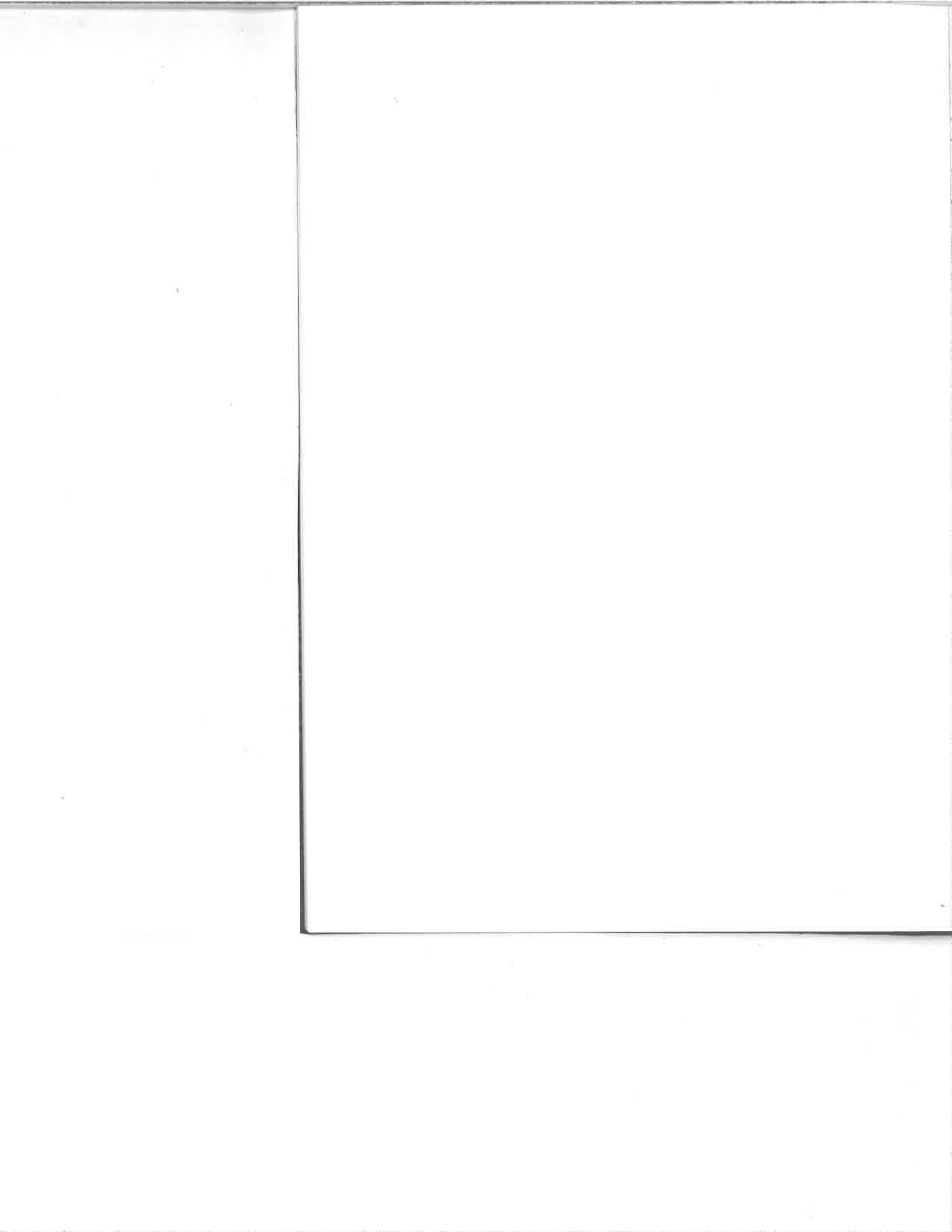
### *Estructura organizacional*

Fran y Bárbara son dueños y jefes, los empleados están abajo.

### *Visión de futuro del negocio*

Tratamos realmente de crear un lugar donde la gente pueda relajarse, estar en contacto con la naturaleza, por eso hacemos los retiros de yoga, por lo que esperamos que en el futuro nuestros clientes sean más de esa línea.

Mayo, 2009





## **HOTEL Y RESTAURANTE GUADALUPE**

**Actividad:** Hospedaje, alimentos y bebidas

**Ubicación:** 100 m sur Iglesia católica de Tilarán, Guanacaste

**Teléfono:** (506) 2695-5943

**Fax:** (506) 2695-5479

**Contacto:** Luis Herrera

**Propietario:** Luis Herrera

**Nacionalidad:** Costarricense

**Artífice:** Luis Herrera

**¿Quién dirige la empresa?** Luis Herrera

### **Sostenibilidad social**

#### *Generación de empleo*

Once personas, sin incluir a mi esposa, que participa en la elaboración de la repostería. Todos de la comunidad, dos bilingües, no ha recibido capacitación, pero se va programando. Escolaridad bastante baja, cuatro de secundaria y ningún profesional.

### *Beneficios para la comunidad*

Podría decirse que sí, en algún momento, cuando las instituciones públicas ocupan algún patrocinio y las escuelas. Es esporádico, no es política de la empresa.

### **Sostenibilidad cultural**

Sí. Hemos participado en algún momento con grupos de baile, por ejemplo. Sí se integran elementos como pinturas, que se les compran a artistas nacionales, incluso a artistas locales.

### **Sostenibilidad ambiental**

Cuando se compran productos como jabones, se pide que sean biodegradables, se regula la utilización de los productos de limpieza. No hay política de restauración o conservación. Sí se recicla, se separa el aluminio, los plásticos, y el vidrio. Los desechos orgánicos van en la misma bolsa que los demás sólidos que no se separan.

### *Consumo del agua*

No hay plan de ahorro, la idea es concientizar al cliente, vamos a poner un rotulito en las habitaciones. El agua es muy buena, es del AyA, no hay escasez.

### *Energía*

Es del ICE. Sí hay plan de ahorro a nivel de personal, falta crear conciencia en los clientes. Se aprovecha la luz natural por medio de ventanas.

## **Sostenibilidad económica**

### *Control de visitas*

De momento no se lleva un control escrito, se lleva un control con la facturación.

### *El promedio*

No sé, pero sí sé que ha crecido la clientela. El 50% de clientes son agentes de ventas, un 40% es turismo nacional, por tanto el producto que comercializa está diseñado para nacionales.

### *¿Cómo ha sobrevivido?*

No hay temporadas, siempre se mantiene, cuando está muy bajo trato de tener un fondo que me respalde.

### *Inversión inicial*

Entre bancos y gente que me prestó dinero.

### *¿Invita a sus clientes a formar parte de sus políticas de sostenibilidad?*

Se va hacer pronto.

### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

Hace como quince años empezó con nueve habitaciones que alquilaban a agentes y vendedores que nos llegaban a comprar artículos a una tienda. Primero hicimos la tienda, después las habitaciones. Quitamos la tienda porque vimos que iba a mejorar el hospedaje, había que aprovechar el terreno y decidimos construir más habitaciones y construir en dos plantas, al principio la idea eran oficinas, pero luego se decidieron por las habitaciones.

### *Dificultades*

Darse a conocer, estar retirados del centro, ya que en Tilarán la mayoría del comercio se da alrededor de la catedral. No ser sujeto de crédito en el banco.

### *Facilidades*

Gente que me prestó plata, gente que confió.

### *Declaratoria turística*

No.

### *Asesorías*

No.

### *Satisfacciones*

Me ha permitido sentirme una persona útil, responsable, ver cómo aquí hay personas directamente que se benefician, hacer los pagos de la Caja a tiempo, ver un crecimiento a nivel familiar, los estudios de mis hijos, ver cómo hemos aprendido a nivel de servicio al cliente.

### *Decepciones*

Sí claro, cuando un trabajador no asume la responsabilidad de apertura, o sea, decir "yo estoy dispuesto para algo nuevo".

### *Permisos*

Los básicos, a nivel de la Municipalidad, EL Ministerio de Salud y SETENA; no fue difícil conseguir los permisos.

### *Influencia en la economía familiar*

Por medio del negocio me alcanza para todos los gastos básicos y queda para los estudios, para el carro, para la casa, le permite a uno hacer un ahorro.

### *Bienes y servicios*

La mayoría aquí, sí se puede conseguir todo pero a veces se necesitan cosas diferentes de mejor calidad, precios y empaque diferente.

### **Gestión empresarial**

#### *¿Su entorno le ha servido para potenciar su negocio?*

La verdad es que sí, porque si no estuviera la comunidad de Tilarán no estaríamos aquí.

### *Convenios*

Compromisos morales.

### *Servicios profesionales*

Estamos en esa transición, queremos un curso de etiqueta y de servicio en general.

### *Estructura organizacional*

Gerente-propietario. Enrique es asistente de Gerencia y jefe de personal y luego el resto del personal.

### *Visión de futuro del negocio*

Consolidar, no pienso en crecimiento, pienso en mejores servicios, poner aire acondicionado.

*Visión de futuro de la comunidad*

Veo un progreso, una comunidad que progresa, edificaciones diferentes.

*Abril, 2009*



## HOTEL Y RESTAURANTE MARY

**Actividad:** Hospedaje, alimentos y bebidas

**Ubicación:** Costado sur de la Iglesia católica de Tilarán, Guanacaste.

**Teléfono:** (506) 2695-5758      **Fax:** (506) 2695-5479

**Contacto:** Gilberto Varela Mora

**Propietario:** Gilberto Varela Mora

**Nacionalidad:** Costarricense

**Artífice:** Gilberto Varela Mora

**¿Quién dirige la empresa?** Gilberto Varela Mora

### Sostenibilidad social

#### *Generación de empleo*

Son tres hijos más nosotros (seis personas), no hay profesionales. Son todos de Tilarán, no hay nadie bilingüe, prácticamente no ha sido necesario, casi siempre el extranjero habla un 20% de español, se le entiende. El grado de escolaridad es de primaria.

### *Beneficios para la comunidad*

Los inquilinos de los locales comerciales de la planta baja se benefician directamente con el excelente precio de los alquileres.

### **Sostenibilidad cultural**

Patrocinios, inclusive para la vuelta al lago, escuelas, hogar de ancianos. No se integran elementos culturales.

### **Sostenibilidad ambiental**

Es positivo, procuro que no haya basura en la calle, hago y pongo basureros en los alrededores del parque, para la selección de los desechos. No hay políticas de protección. Se separan los desechos, atrás hay varios tipos de basureros para vidrio, plástico y basura tradicional. Esto lo recoge una gente que recicla.

### *Consumo del agua*

Uno trata de ahorrar hasta donde se pueda, pero se gasta muchísima agua lavando ropa. El agua es buena, es agua potable de buena calidad, casi nunca hay escasez, y es del AyA.

### *Energía*

Es del ICE, siempre se trata de apagar luces innecesarias, hasta donde se pueda.

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

No se lleva, hay 17 habitaciones; por día 20 pax, por 20 días sin contar fines de semana; 400 pax al mes aproximadamente, durante todo el año.

### *Inversión inicial*

Fue un crédito con el Banco de Costa Rica.

### *¿Invitan a los clientes a formar parte de las políticas de sostenibilidad?*

No se realiza.

### *¿Cómo inició la experiencia?*

Comencé hace nueve años, le compré a un gringo sin saber nada de esto, por tener la plusvalía, como a los cuatro años me entró la idea por mi hija y esposa de tomar el negocio del hotel, lo compré, y lo alquilaba para pagar al banco, ahora lo tomé y saco el monto que me pagaban por alquiler y otro tanto más.

### *Dificultades en el camino*

La bulla por la gente en las calles, por falta de las autoridades. Bulla por gente chillando llantas a altas horas de la noche, eso ha sido un problema grande para mí. Después, la gente en la noche con radios prendidos a todo dar. Tengo un juicio hace años con una discoteca que cierra a las 2:30 de la mañana. Después de eso, no veo más, todo ha marchado bien gracias a Dios.

### *Facilidades*

Al principio uno aprende, pero en esto se aprende demasiado rápido, es un trabajo muy sencillo, las únicas condiciones que hay que tener son buena limpieza, ese ha sido el éxito.

### *Declaratoria turística*

Sí está declarado turísticamente.

### *Asesorías*

No, realmente nunca.

### *Satisfacciones*

La mayor satisfacción de uno es que la gente se sienta cómoda, que haya dormido bien y que vuelva. En lo familiar, trabaja mi hija y ella se ha desarrollado en su propio trabajo, más mi esposa.

### *Decepciones*

Decepciones pequeñas que en todos los hoteles se dan, que la gente a veces se roba un paño, se roba una cochinada o se van sin pagar. Pero realmente si yo tomo en cuenta esas pérdidas, por año son muy bajas.

### *Permisos*

Los permisos rutinarios, Ministerio de Salud, patente municipal, realmente cuando yo compré ya los permisos estaban, lo único que hay que estar haciendo es renovándolos, pero en sí cuando usted va a comenzar los permisos de salud son duros, porque están pidiendo muchas cosas.

### *Influencia en la economía personal*

Un montón, ha mejorado para todo. Los beneficios son enormes, quiero decir que el mejor invento que he hecho en mi vida es haber comprado esto, tan es así que quiero construirme otro.

### *Bienes y servicios*

Realmente todo se consigue aquí, los jabones y el papel higiénico me lo traen de afuera.

*¿Su entorno le ha servido para potenciar su negocio?*

Lo que me ha favorecido mucho es que tengo el parque al frente y la catedral, que es muy diferente a que usted se vaya para otro hotel a ver el techo de otra casa.

*Convenios*

No. La mayoría de clientes viene por referencia, porque si usted tiene un cliente y lo cuida bien, él mismo da la referencia.

*Servicios profesionales*

No, pienso hacerlo para mi próximo proyecto.

*Estructura organizacional*

Soy el dueño y administrador, pero prácticamente mi hija es la que está a cargo. No hay departamentos.

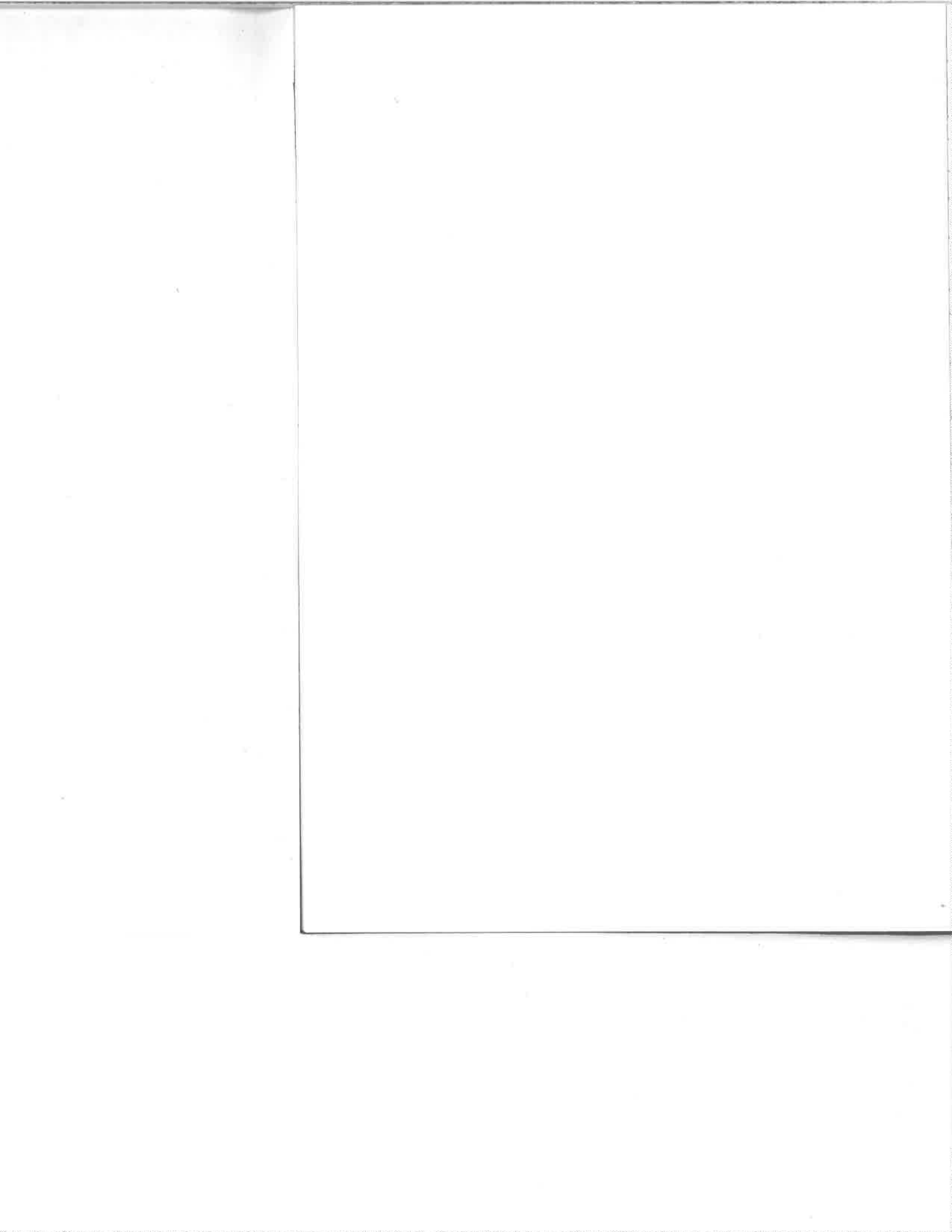
*Visión al futuro*

Sigue siendo la misma de ahorita, porque este es un negocio que no puede pretender crecer más, ya este negocio tocó techo, está donde está.

*Recomendación*

Debería ser turístico, porque aquí no hay hoteles turísticos, de hecho, por eso quiero hacer otro hotel más grande, alguien tiene que salirse del saco y hacer algo diferente.

Marzo, 2009





### **LA CEIBA LODGE (ESCUELA DE VIDA ARENAL S.A.)**

**Actividad:** Hospedaje

**Ubicación:** 6 km de Nuevo Arenal, ruta hacia Arenal, Tilarán, Guanacaste

**Teléfono:** (506) 2692-8050      **Fax:** (506) 2692-8050

**Email:** ceibaldg@racsa.co.cr

**Contacto:** Malte von Schlippenbach

**Propietario:** Malte von Schlippenbach

**Nacionalidad:** Residente (alemán)

**Artífice:** Malte Von Schlippenbach

**¿Quién dirige la empresa?** Malte von Schlippenbach

#### **Sostenibilidad social**

##### *Generación de empleo*

Por el momento tengo cuatro personas, en total somos cinco personas las que se benefician de la experiencia, solo el propietario es bilingüe. Se han capacitado en el hotel y en la finca. Mi empleada es muy profesional y los hijos hacen también muy bien los trabajos, entonces tal vez son mejores que profesionales. Ninguno es profesional. Todos tienen hasta escuela.

### **Sostenibilidad cultural**

Aquí estuvo una galería de gente famosa en pintura, aquí tenemos este árbol que es monumento de Costa Rica, que ganó un premio hace dos años como la mejor Ceiba de Costa Rica. Yo ayudo a las escuelas, colegios, les damos chance de que vengan y sepan del árbol y que aprendan algo del árbol y la naturaleza.

### **Sostenibilidad ambiental**

Todo lo que los hombres hacen en la naturaleza siempre es un daño, normalmente para evitar el impacto se manejan grupos pequeños, siembro plantas que son únicas de la zona. Envío a Tilarán la basura (orgánica), vasos y plástico a Arenal, para que lo reciclen.

#### *Consumo de agua*

Tengo una naciente en la montaña y hay bastante agua, nunca ha habido escasez.

#### *Energía*

Del ICE y gas, plan de ahorro no, pero uso poco.

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

Cada hotel lo debe hacer.

#### *Promedio*

Hasta ahora era más o menos una ocupación anual del 35%, esta estadística es falsa porque los meses buenos son de 50% y en otros meses no hay casi nada; un 35% representa cinco habitaciones de ocupación doble. Casi solo vienen extranjeros, no hay productos especializados para el mercado nacional.

*¿Cómo está sobreviviendo?*

Trabajando en la finca.

*Inversión inicial*

De mi propio bolsillo.

*Apoyo económico externo*

No.

*¿Cómo empezó esta experiencia?*

En 1996, tuve el chance de comprar aquí y estaba esta actividad.

*Facilidades*

Tampoco, todo muy normal.

*Declaratoria turística*

No.

*Asesorías*

No.

*Satisfacciones*

La de poder mantener el árbol de ceiba. Atender personalmente a las personas y conocerlas. Muchas personas naturalistas con muy buenas ideas me han ayudado a entender muchas cosas sobre el bosque, y a ampliar mis conocimientos.

### *Decepciones*

La verdad, ninguna. Solo los ladrones son un constante dolor de cabeza, me mantienen preocupado, nunca me han robado, la inseguridad en la ciudad y en el país está fuera de control.

### *Permisos*

Algunos como Municipalidad, Salud, INS.

### *Influencia en la economía personal*

Yo tengo familia, esta es mi economía.

### *Bienes y servicios*

La mayoría de Arenal, a veces tengo que ir por cosas especiales a Cañas o Ciudad Quesada, no todo se consigue aquí ni en las ferreterías ni en los supermercados.

### *Recomendación*

Al momento creo que hay bastantes hoteles y cabinas en la zona, empezar una actividad en esta dirección no la veo. Si un día el ICE y MINAE abren el lago, tal vez haya chance de hacer cosas con barcos de vela, ese es el futuro, usar este lago de manera deportiva para los que aman los jetski, esquí sobre agua, etc. Hay gente que tiene este tipo de actividades, los que queremos no lo permiten. Le voy a poner un ejemplo, cuando yo vine era capitán de un barco de vela y yo iba a hacer una escuela de vela para niños y alquilar cuartos, me fui a la Municipalidad y les dije que por qué el Hotel Tilawa tiene permiso, que ellos ya lo habían solicitado muy antes, les pregunté cuándo iban a dar apertura y me respondieron que no. Tengo 13 años y mi abogado tiene 12 años con este asunto y hasta ahora solo ellos tienen la actividad y para otros no hay permiso. Hay algunos que han hecho marinas, pero no tienen permiso para trabajar. Es una cosa del ICE y del MINAE que bloquean.

Este lago tiene mucho potencial, yo ya tengo 68 años, para mí el tiempo es finito para hacer actividades en el lago, pero para jóvenes yo miro una gran oportunidad.

### **Gestión empresarial**

*¿Su entorno le ha servido para potenciar su negocio?*

Hasta el año pasado era todo normal, pero ha cambiado. Su entorno es una zona de paso Tilarán-Fortuna, pero tiene sus atractivos: el árbol, la vista y la montaña, por lo tanto, el entorno es lo que ha mantenido los niveles de ocupación.

### **Convenios**

No.

### **Servicios profesionales**

No.

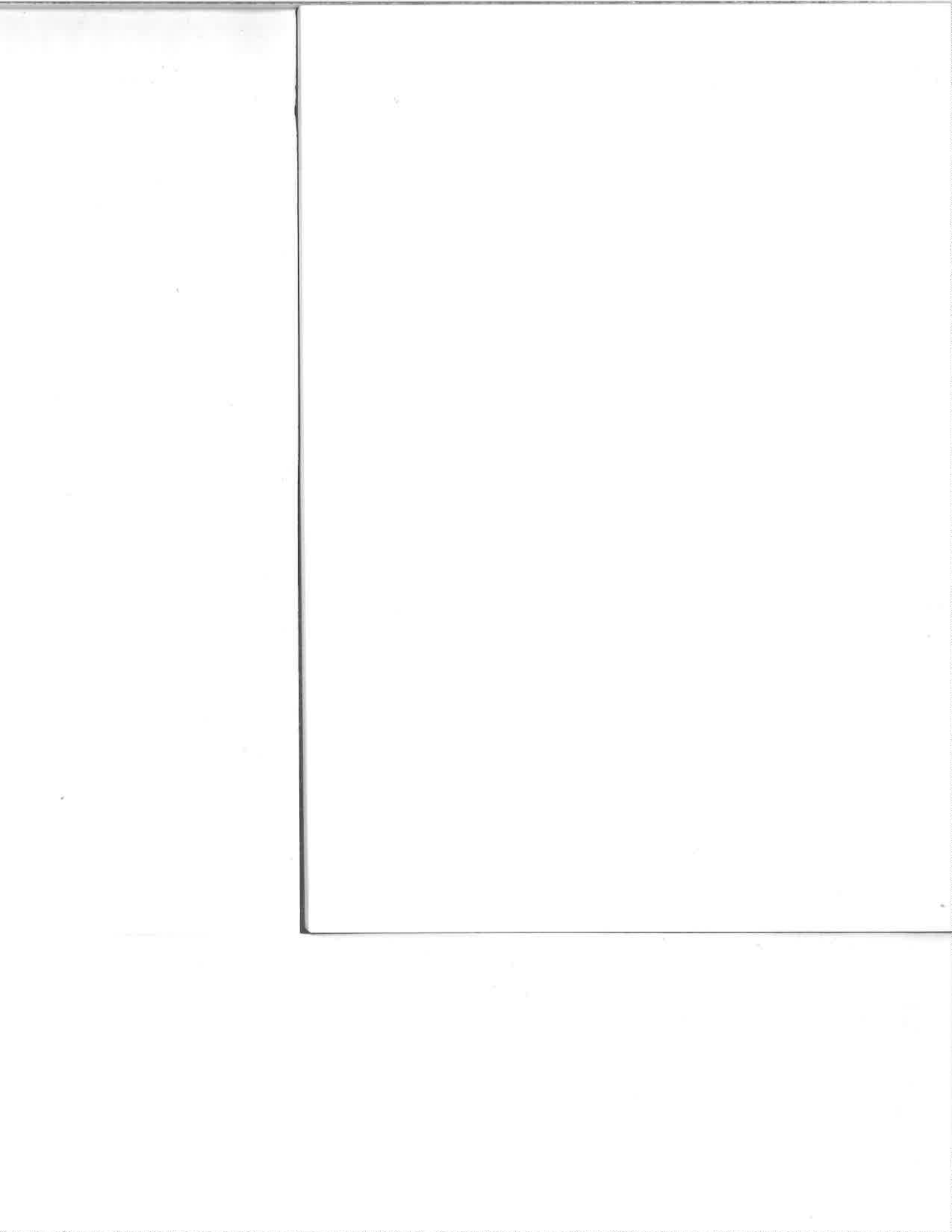
### **Estructura organizacional**

Hay una sociedad que le alquila la actividad al hotel y yo soy el gerente. Él es el dueño y administrador, después sus empleados.

### **Visión de futuro**

Pienso que los próximos dos, tres años son muy difíciles, vamos a ver.

Abril, 2009





## **MONTETERRAS S.A.**

**Actividad:** Hospedaje

**Ubicación:** 300 m oeste de la Iglesia católica de Tronadora, Tilarán, Guanacaste

**Teléfono:** (506) 2693 1203

**Fax:** (506) 2693-1075

**Contacto:** Cornelis Voogd

**Propietarios:** Cornelis Voogd

**Nacionalidad:** Residente holandés

**Artífice:** Cornelis Voogd

**¿Quién dirige la empresa?** Cornelis Voogd

### **Sostenibilidad social**

#### *Generación de empleo*

Directos dos, ambos de la comunidad.

#### *Beneficios para la comunidad*

Trabajos ocasionales y caridad a la escuela e Iglesia.

### **Sostenibilidad cultural**

Sí se apoyan. Estamos tratando de iniciar actividades de danza o grupos musicales, para cuando esté lista la otra casa. Hay pocos elementos culturales, pinturas, artesanías en maderas. Apoyo a los artesanos ticos.

### **Sostenibilidad ambiental**

No lo sé, no sé qué impacto hacemos al ambiente. Por ejemplo, voy todos los lunes a reciclar, separo mis latas, los plásticos, botellas. Solo sacamos una bolsa de basura por semana. Los desechos orgánicos los ponemos en el jardín, alrededor de los árboles. Todas las plantas y árboles del jardín son nativos y quisiera plantar muchos más. Como política planto árboles. Yo trabajo con madera, entonces, cuando compro un árbol planto tres.

#### *Consumo del agua*

No tenemos planes, pero sí lo controlo con el recibo. El agua es de una ASADA, es de buena calidad. No hay escasez, pero en verano la presión es muy baja.

#### *Energía*

Sí tenemos plan de ahorro, usamos lo mínimo posible. Acabamos de cambiar la refrigeradora que era muy grande, ahora tenemos una pequeña para consumir menos. Todavía no aprovecho la luz natural, pero quiero poner paneles solares.

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

Sí llevamos una lista.

*Promedio*

Es muy lento. En alta 29 personas y en baja 5, en temporada baja es muy poco, las últimas tres semanas nada.

*¿Cómo ha sobrevivido?*

Con un poco de ahorros. Y la última temporada alta, algunas semanas lleno, otras semanas vacío.

*Inversión inicial*

De mi propio bolsillo.

*Apoyo económico externo*

Mi familia un poco.

*¿Cómo empezó esta experiencia?*

Inicié en 2005, soy extranjero y no era posible con el banco conseguir dinero, entonces necesitaba trabajar. Decidí turismo porque para nosotros es fácil.

*Dificultades*

Conseguir dinero para desarrollar, pero todo ha estado dentro de la normalidad.

*Facilidades*

Nada es fácil.

*Declaratoria turística*

No.

### *Asesorías*

Mi contador.

### *Satisfacciones*

Hablar con las personas, conocer personas y tener mi propio trabajo.

### *Decepciones*

Una vez dos parejas querían más amenities, pero nuestro servicio es diferente a los grandes hoteles. Ellos no entendieron que nuestro concepto es otro.

### *Permisos*

De la Municipalidad y Salud, necesito ser miembro del ICT, pero tienen muchas regulaciones. No fue difícil, no duraron mucho, el contador me lo hace todo.

### *Influencia en la economía personal*

Más o menos, necesito mucho más turistas. Esto está muy tranquilo.

### *Bienes y servicios*

Compro la mitad en Tronadora, la otra mitad en Tilarán.

### *Recomendación*

Buscar una combinación de un buen y bonito punto, buen clima y buscar lugares donde se puedan desarrollar actividades complementarias.

### **Gestión empresarial**

#### *¿Su entorno le ha servido para potenciar su negocio?*

Algo, el lago es bueno, el viento es lo malo.

#### *Convenios*

Yo trabajo con otros hoteles, es un grupo, y por Internet con muchas personas de Holanda.

#### *Servicios profesionales*

Yo solo hago todo. Trabajo con mucha gente de Holanda, estas personas necesitan un guía que hable inglés u holandés y choferes también.

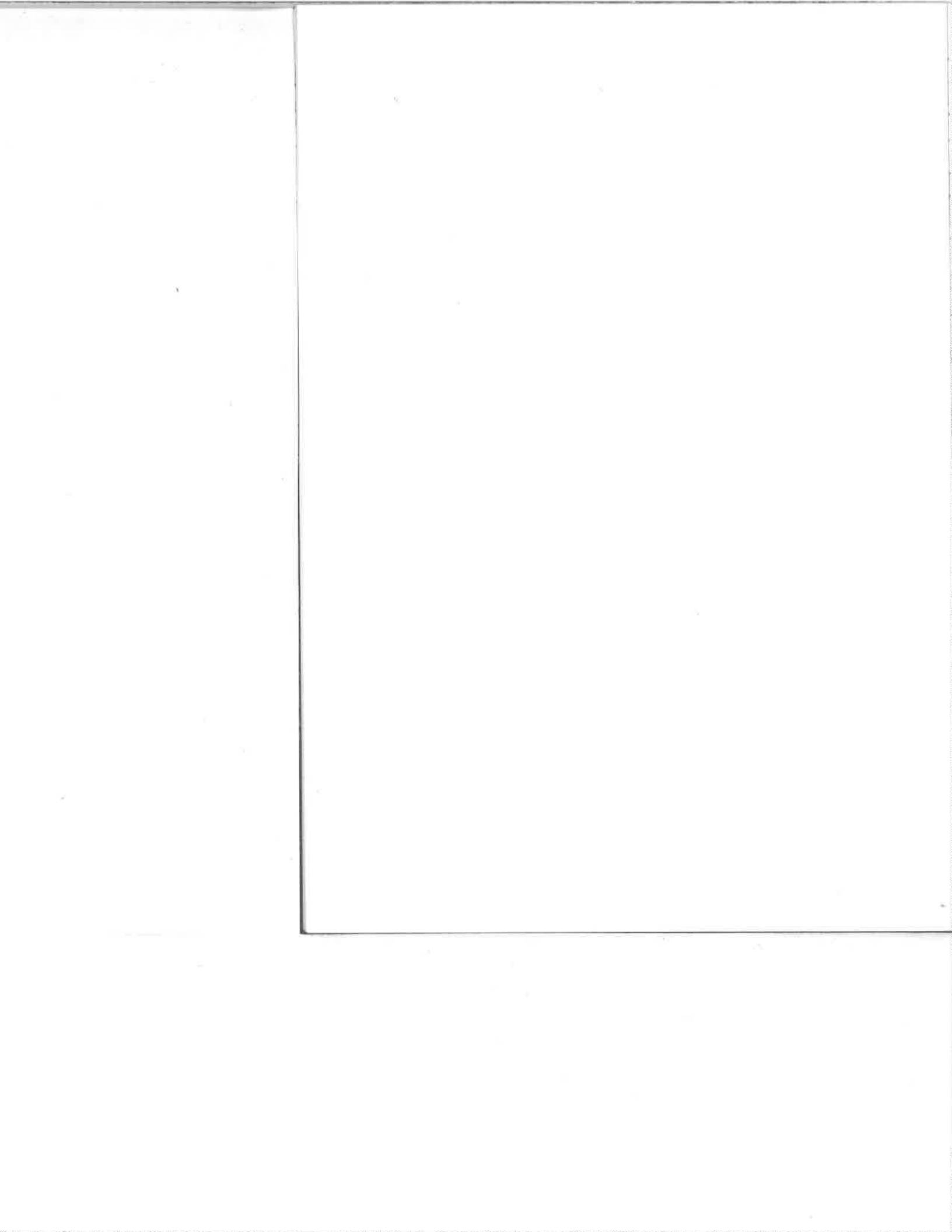
#### *Estructura organizacional*

No hay.

#### *Visión de futuro del negocio*

Más turistas, posiblemente más cabinas, más actividades en el lago, viajes de yoga o de *mountain bike*.

Mayo, 2009





## RESTAURANTE AROMÁTICO

**Actividad:** Alimentos y bebidas, souvenir

**Ubicación:** Sobre el cruce hacia Cañas y Arenal, en el centro de Tilarán, Guanacaste.

**Teléfono:** (506) 2695-3065      **Fax:** (506) 2695-3092

**Email:** aromaticotilaran@ice.co.cr

**Contacto:** Ginnette Solano Bustos / Jonathan Murillo Murillo

**Propietario:** Jonathan Murillo Murillo

**Nacionalidad:** Costarricense

**Artífice:** Rigoberto Murillo Herrera

**¿Quién dirige la empresa?** Jonathan Murillo Murillo

### Sostenibilidad social

#### *Generación de empleo*

Catorce personas directamente, propietarios cuatro. Indirectamente no sabría decirte, los proveedores son de casas grandes, al menos 12 proveedores. Todos son de la comunidad, no hay bilingües, solo los propietarios, no se han tenido capacitación, solo experiencia, una persona universitaria, el resto de gente hasta escuela, hasta el momento no hay profesionales en planilla.

### **Sostenibilidad cultural**

No hasta el momento, pero sí se apoya con patrocinios para las fiestas, escuelas y colegios. Todos los domingos se tiene música en vivo, siempre se tiene música típica, se da mucha información turística y se decora el 15 de septiembre.

### **Sostenibilidad ambiental**

Se da un impacto positivo, porque se separa el plástico, el cartón, los desechos orgánicos se le dan a un señor que los procesa como alimento. Las plantas son nativas de la zona. Se estaba colaborando con un programa de apoyo a la zona sur, se estuvieron vendiendo *stickers*, estábamos iniciando una campaña para darle apoyo a algún parque nacional.

#### *Consumo del agua*

Se ahorra a nivel de cocina. Sí es de calidad, no hay escasez, solo cuando sucede algún accidente. El agua es servida por el AyA.

#### *Energía*

Es del ICE. Solo conciencia, apagar las luces de los baños, la luz natural se aprovecha hasta el máximo, solo en iluminación natural, no hay paneles solares.

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

No se lleva un control escrito.

#### *Promedio*

Visitación aproximada de 800 personas por semana en temporada baja, en alta 1600 personas, ha ido bajado el nivel de compra, las visitas han aumentado.

*¿Cómo ha sobrevivido?*

Siempre hay turistas, siempre hay un nivel de visitación.

*Inversión inicial*

El edificio es de nosotros, la propiedad es de nosotros, pedimos unos créditos con el programa Pymes para la remodelación.

*Apoyo económico externo*

No se han recibido ayudas de fuentes externas.

*¿Invita a sus clientes a formar parte de sus políticas de sostenibilidad?*

No se invita a los clientes al tema de sostenibilidad.

*¿Cómo empezó esta experiencia?*

El 15 de octubre del 2005. Bueno, porque es una de las áreas que en esta paz viene a ser parte de los ingresos de muchas familias costarricenses. Vimos que el cliente extranjero es uno que consume mucho.

*Dificultades*

La crisis económica de Estados Unidos ha bajado las visitas o el consumo. Cuando en el 2007 se cayó el puente se dejó de usar esta ruta, por lo que las visitas bajaron, le tenemos miedo a problemas en la carretera por la experiencia.

*Facilidades*

El tener la política de que a los guías y choferes se les da comisión y comida gratis, eso ha hecho de que ellos mismos se conviertan en vendedores.

#### *Declaratoria turística*

No, todavía no, pero estamos en proceso.

#### *Asesorías*

No, esto más que todo ha sido familiar, entre nosotros mismos, vamos siendo creativos con base en lo que vamos viviendo.

#### *Satisfacciones*

Tener un negocio como este, en medio de la crisis económica se ha mantenido. En lo familiar, ver a mis hijos incorporarse al negocio.

#### *Decepciones*

Con los financiamientos de los bancos, a los gobiernos locales que no apoyan el turismo en sí, como debería ser.

#### *Permisos legales*

Permisos de funcionamiento, patente, tributación, todos al día.

#### *Influencia económica*

Claro que sí, esto nos ha hecho superar.

#### *Bienes y servicios*

Lo que se puede conseguir aquí, el resto se pide a Mayca o Belca.

#### *Recomendación*

Que traigan negocios enfocados en cosas que Tilarán no tiene, en turismo. Que vengan con una mentalidad de superación y encadenarse con un grupo sólido, donde podamos hacer un frente común, trabajar con empeño, amor y cariño, buscando la honestidad.

## **Gestión empresarial**

### *¿Su entorno le ha servido para potenciar su negocio?*

El punto ha sido importante, el 94% de los turistas pasa, por tanto es una excelente locación. En cuanto a la comunidad y al gobierno local, evidencia que no han ayudado a potenciar el negocio.

### *Convenios*

Sí, hay grupos que pasan todos los días a cenas o almuerzos.

### *Servicios profesionales*

No. Menciona que sus hijos se las ingenian.

### *Estructura organizacional*

La familia es la encargada, y luego los empleados. El souvenir es administrado por Ginnette.

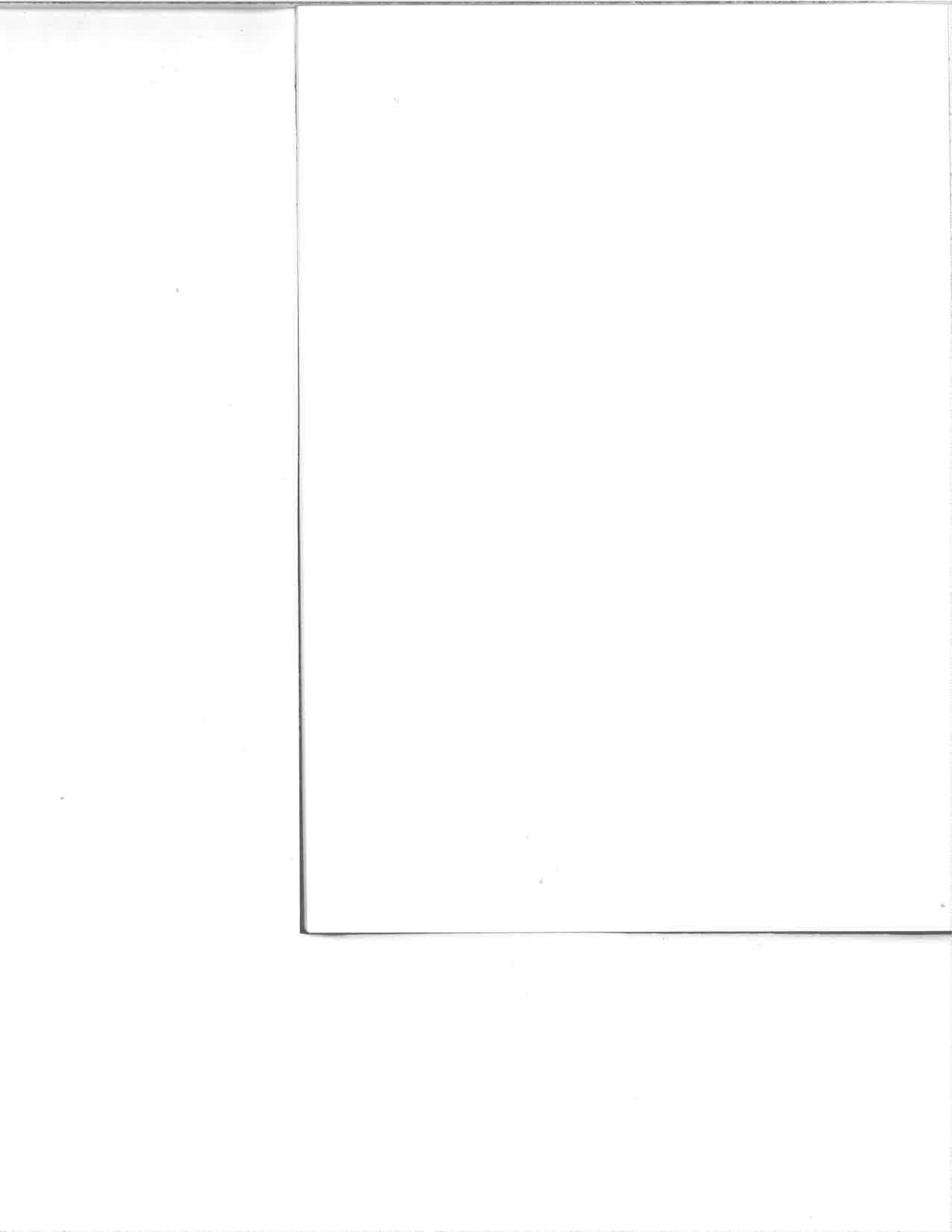
### *Visión futura del negocio*

La visión a futuro mía es convertir este negocio en un hotel. Ampliar el negocio.

### *Visión de futuro de la comunidad*

Del entorno, animar a negocios que vayan de la mano con el turismo.

Abril, 2009





## **RESTAURANTE CAFÉ MACADAMIA**

**Actividad:** Alimentos y bebidas

**Ubicación:** kilometro 18, entre Tilarán y Nuevo Arenal, extremo oeste del lago, ruta 142.

**Teléfono:** (506) 2692-2000

**Contacto:** Marcos Vega

**Propietario:** Marcos Vega

**Nacionalidad:** Costarricense

**Artífe:** Marcos Vega

**¿Quién dirige la empresa?:** Marcos Vega

### **Sostenibilidad social**

#### *Generación de empleo*

Se benefician siete personas, todos de la comunidad. La mayoría tenía un poco de experiencia, pero también se les ha capacitado en el lugar. Nivel de escolaridad: dos solo escuela, dos hasta noveno, dos hasta bachillerato y solo una persona es bilingüe.

### *Beneficios para la comunidad*

Se le ayuda a la escuela de Aguacate y de Piedras en algunas actividades, cuando necesitan patrocinios o a recaudar dinero. Es algo esporádico, aunque sí hay un compromiso con la comunidad.

### **Sostenibilidad cultural**

Creo que sí, hay dos elementos, la ayuda directa que podemos dar con quienes trabajan en este momento en cultura, por ejemplo, apoyamos hace poco un festival en Tilarán que se llamó "Quijotes y molinos", hay un grupo de gente de cultura que trabaja, a las que se les ayuda económicamente. Por otro lado, por mi profesión yo trabajo para el periódico *La Nación*, entonces desde ahí se usa como una herramienta para que en cualquier momento que surja cualquier evento podamos dar ese apoyo. Lo que es artesanía y pinturas son de gente local, se les da la oportunidad de exhibir los cuadros y las artesanías.

### **Sostenibilidad ambiental**

Impacto positivo. La mayoría de las cosas se hacen evitando por completo contaminar el ambiente, por ejemplo, lo que es basura se trata de reciclar al máximo botellas y latas, pero todavía no tenemos un sistema establecido. Las cáscaras de frutas y vegetales se separan y se usa ya sea para animales o para abono. Se tiene la conciencia, pero no hay políticas.

### *Consumo del agua*

Sí, se tienen planes para ahorrar el consumo de agua, es de ASADA, de calidad, no hay escasez.

### *Energía*

Del ICE, para ahorrar se deja desconectada por la noche todas las luces, además se aprovecha la luz natural (es un lugar abierto).

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

No. El promedio en temporada alta es de 350 personas, en baja unas 85 personas, siempre hay un flujo, pero hay diferencia respecto al año pasado. Los productos son los mismos, precios para extranjeros; el 90% son extranjeros, se hace un descuento para nacionales.

#### *¿Cómo ha sobrevivido?*

Se economiza todo al máximo.

#### *Inversión inicial*

En conjunto con un socio financiero.

#### *Apoyo económico externo*

Solo mi socio.

#### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

Hace tres años fue que se originó la idea de hacer algo con el concepto de café y macadamia. Yo había tenido experiencia a nivel turístico con el negocio de unos amigos a los que les estuve colaborando, entonces había visto que había un mercado interesante. En ese tiempo, haciendo un reportaje me enteré de que la gente de Coopetila, que hoy es Coocafé, tenía un problema financiero, sin proyectos, con activos importantes y una infraestructura conectada a una arteria turística, entonces, tratando de ayudarles les desarrollé un estudio de factibilidad para que ellos se organizaran para trabajar con turistas, utilizando el

concepto del café y la macadamia. Sin embargo, Coocafé ya los había absorbido al darle un préstamo a Coopetila, que iban a poder pagar. El concepto quedó, entonces decidí desarrollarlo, aunque no tenía un beneficio y muchas de las cosas, pero sí la noción de la mezcla, poner café de Costa Rica y macadamia, así se origino

#### *¿Por qué turismo?*

Por la experiencia que tenía, además de que había viajado, y siento que puedo percibir cómo llegarle a la gente que está en la carretera.

#### *Satisfacciones*

Bueno, la satisfacción es que el concepto gusta, así como la mezcla y el producto que sacamos de la cocina y que se produce acá. Ver el impacto en la gente, que es muy positivo.

#### *Decepciones*

Situaciones indirectas que sean de un alto impacto con la operación y las ventas del restaurante como la crisis económica, la gripe, el terremoto.

#### *Permisos*

Los de siempre. No fue difícil.

#### *Influencia en la economía personal*

Hasta ahora estoy como "tablas" con la perspectiva de que económicamente se supone que un negocio de comidas, si realmente está creado para que persista y para que siga por muchos años, se supone que no vas a ver dinero hasta el tercer año. Se está trabajando con un planeamiento para que en el tercer año se vean frutos.

### *Bienes y servicios*

Los diferentes proveedores de café me los traen de Liberia, Tilarán.

### *Recomendación*

Saber leer lo que el mercado requiere para poder uno ofrecerlo y salir adelante, entender lo que la gente anda buscando para uno dar ese servicio.

### *¿Su entorno le ha servido para potenciar su negocio?*

Lógico.

### *Convenios*

Estoy en proceso, porque estaba esperando terminar una parte del concepto que era para poder vender en volumen.

### *Servicios profesionales*

Sí, de hecho vamos para una reunión con un contador.

### *Estructura organizacional*

Los dueños, una encargada y el resto de empleados.

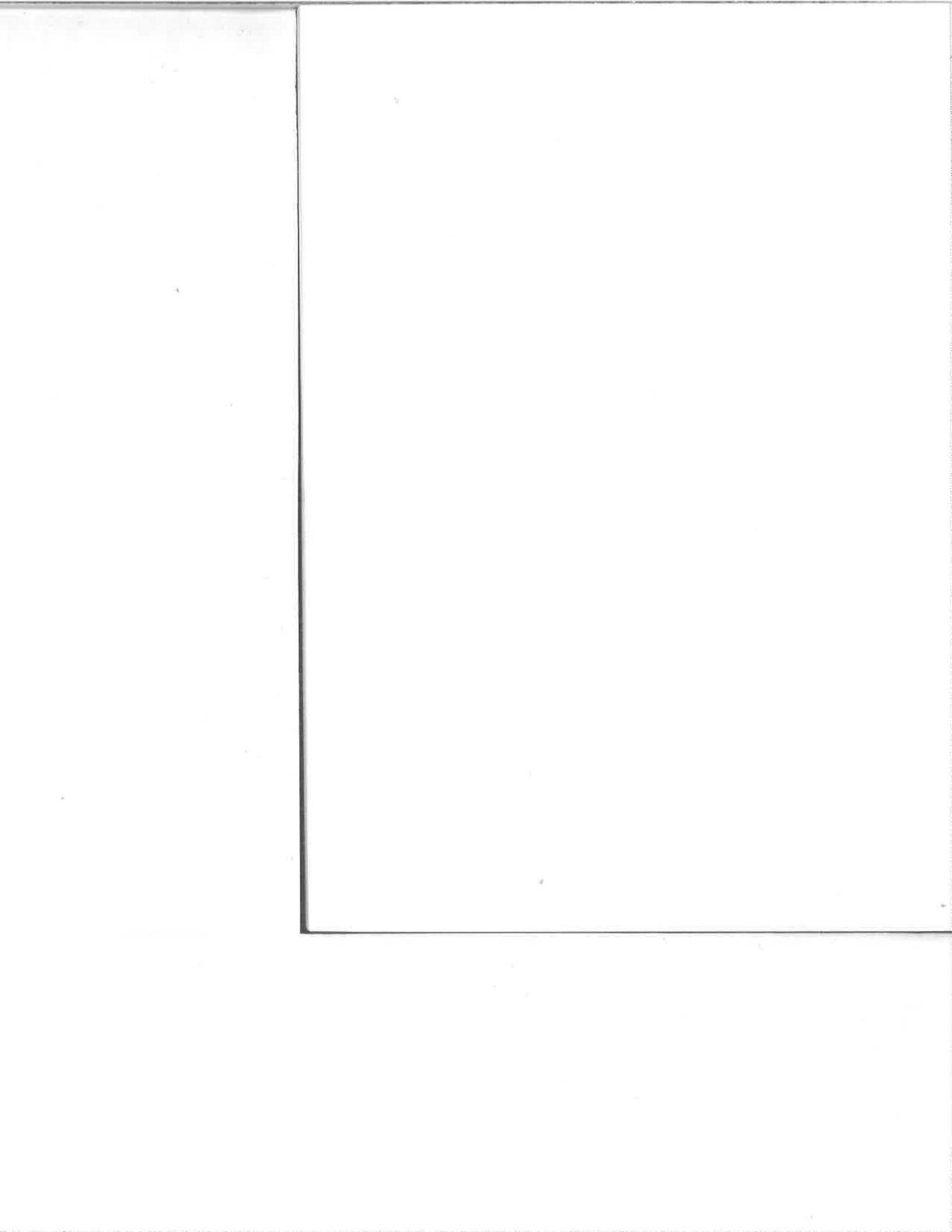
### *Visión de futuro del negocio*

En dos años vamos a tener dos negocios más en diferentes rutas turísticas del país.

### *Visión de futuro de la comunidad*

Totalmente desarrollada, donde al menos un 50% de extranjeros son los que van a vivir por aquí, con un montón de bienes y servicios.

Mayo, 2009





## RESTAURANTE EL BAMBÚ

**Actividad:** Alimentos y bebidas

**Ubicación:** Contiguo al Supermercado Chávez, Nuevo Arenal, Tilarán, Guanacaste

**Teléfono:** (506) 2694-4048

**Contacto:** Randall Soto Guevara

**Propietario:** Randall Soto Guevara

**Nacionalidad:** Costarricense

**Artífice:** Randall Soto Guevara

**¿Quién dirige la empresa?:** Randall Soto Guevara

### Sostenibilidad social

#### *Generación de empleo*

Solo trabajamos dos personas, mi esposa y yo, somos de la comunidad y hablamos inglés, y yo un poquito de alemán. Trabajé muchos años en restaurantes y lo que hemos logrado con el negocio es experiencia, no tenemos estudios. Todo lo he obtenido sobre la marcha.

### *Beneficios para la comunidad*

Siempre colabora con la escuela, la Iglesia y todo. Uno colabora cuando hay fiestas y tope, fiestas patronales, fiestas escolares. Es de todo el tiempo.

### **Sostenibilidad cultural**

Sí, claro que sí se apoyan, por ejemplo: actos cívicos, eventos culturales del pueblo, todo lo que sea cívico. Se integran cosas de antigüedad, de historia, máquinas de coser, albardas, yugos, pilones, de todo.

### **Sostenibilidad ambiental**

Recoger todas las basuras para no afectar el medio ambiente, lo recolecta el camión de la basura, el jardín tiene plantas de la zona. Siempre he apoyado y siempre refiero a los parques nacionales Tenorio y Arenal, uno recomienda que los visiten y que respeten lo que es la ecología.

### *Consumo del agua*

No se controla el gasto, aquí lo que hay es un acueducto rural, se tiene medidor, se consume nada más lo necesario, el agua no llega muy cara, aquí uno echa para atrás como dicen, no se desperdicia nada. El agua es 100% calidad, nunca hay escasez.

### *Energía*

Es del ICE. Siempre en las horas pico desconectar y cuando están en frío las cervezas y los refrescos se desconectan los enfriadores porque tenerlos día y noche nada que ver, si no hiciera eso me llegaría un recibo por el triple. No se aprovecha la luz natural.

## **Sostenibilidad económica**

### *Control de visitas*

No.

### *Promedio*

Ahí sí es muy difícil, nunca le he puesto cuidado realmente, digamos, cuando está alta pueden ser por semana unas 300 a 400 personas, en temporada baja hablemos de la mitad. Antes llegaban más personas, la situación económica ha afectado, me baso en que tengo la gente del pueblo y los extranjeros que viven aquí. Siempre hay gente.

### *¿Cómo está sobreviviendo?*

Nunca he puesto de mi bolsillo, el negocio se ha pagado solo, paga mis gastos y se sostiene.

### *Inversión inicial*

Se inició con un préstamo, lo pagué.

### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

Yo trabajaba en otros lados de salonero y escogí hacer esto porque eso es lo que sabía hacer. Esta propiedad siempre ha sido mía, antes era una tienda y se alquilaba como local comercial, luego decidí hacer algo propio.

### *Dificultades*

Como negocio, muy duro empezar y hacer la clientela, y las experiencias también.

### *Facilidades*

Poder trabajar en esto, con mi finca y bienes raíces. Bueno, el apoyo del pueblo y la gente también a nivel de turismo, y amigos que viven en otros países, ellos cada uno o dos años vuelven, uno hace la clientela de esa forma, tener 12 años no es tan fácil.

### *Declaratoria turística*

No, el ICT nunca ha llegado.

### *Asesorías*

Ninguna, nada, solo mi propia experiencia.

### *Satisfacciones*

Tener la experiencia que tengo y salir de abajo, porque yo era de abajo puramente desde un machetero hasta un constructor y estar aquí. Mantener mi familia, mi esposa y mi hijo. Tener éxito en las cosas, porque el éxito ha sido estar aquí y mantenerme.

### *Decepciones*

No, todo ha sido bien.

### *Permisos*

Lo común, sacar el Ministerio de Salud, patentes municipales, lo necesario de un negocio. En lo que fue los permisos estuvo bien, en lo que fue patente de licores fue difícil porque tuve que comprarla, me la alquiló un tiempo y posteriormente, para evitar problemas, mejor se la compré. Completamente al día con todo.

#### *Influencia en la economía personal*

Tengo mi casa, mis cosas, salud y mis bienes; todo ha salido de este negocio.

#### *Bienes y servicios*

Todo está en Arenal, aquí vienen los proveedores, vienen de todo lado.

#### *Recomendación*

Tener la visión, la fortaleza y las facilidades de salir adelante porque eso cuesta.

#### **Gestión empresarial**

##### *¿Su entorno le ha servido para potenciar su negocio?*

Pienso que este es el mejor punto, estamos en el puro centro, frente al Banco de Costa Rica. Para mí este ha sido el punto ideal.

#### *Convenios*

Con guías con los que tengo contacto, son verbales, de confianza.

#### *Servicios profesionales*

Yo me he calculado que salgo y he salido adelante solo.

#### *Estructura organizacional*

Aquí soy jefe, propietario, cocinero, pizzero, salonero. Mi esposa me ayuda a hacer cosas pequeñas y a cocinar.

*Visión de futuro del negocio*

Pienso que estar aquí, este es el machete mío, hasta donde uno pueda o hasta cuando me canse, es algo.

*Visión de futuro de la comunidad*

Ha sido un pueblo que ha surgido de la nada, va a crecer más, todos los días crece.

Mayo, 2009



## SODA EL NILO

**Actividad:** Alimentos y bebidas

**Ubicación:** Diagonal al Banco de Costa Rica, Tilarán, Guanacaste

**Teléfono:** (506) 2695-8270

**Contacto:** Sadia Solórzano

**Propietaria:** Sadia Solórzano

**Nacionalidad:** Costarricense

**Artífice:** Carlos Luis Solórzano

**¿Quién dirige la empresa?:** Sadia Solórzano

### Sostenibilidad social

#### *Generación de empleo*

Directamente se beneficia un grupo familiar de cinco y dos de afuera, indirectamente cinco personas, todos somos de la comunidad. No ha habido capacitación, solo la experiencia, ninguno es bilingüe. Una mujer con secundaria, los demás hasta la escuela, solo amas de casa son las mejores trabajadoras.

### *Beneficios a la comunidad*

Los precios son muy cómodos, es parte de la política de la empresa que el mercado sea Tilarán, si llega mucha gente extranjera, pero es sobre todo turismo nacional.

### **Sostenibilidad cultural**

Bueno, aquí más que todo le ayudamos a la escuela, al asilo de ancianos y al colegio, económicamente. Se integran elementos culturales como pinturas que la dueña hace, además hay artesanías locales.

### **Sostenibilidad ambiental**

El impacto es mínimo, se mantiene limpio, se recoge la basura, los orgánicos pasa el señor de una chanchera a recogerlos todos los días. El resto de basura pasa la Municipalidad de día por medio. No hay políticas de protección o restauración.

### *Consumo del agua*

Bastante, nada de desperdicio. Es agua de la Municipalidad, es agua muy buena. No hay escasez, es muy raro.

### *Energía*

Es del ICE, para ahorrar se paran los congeladores a las cuatro de la tarde. Se aprovecha la iluminación natural (amplias ventanas).

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

No se lleva un control de las visitas.

### *Promedio*

Un estimado por día: 70 de lunes a viernes y 30 personas el sábado, alrededor de 350 por semana, ahorita ha bajado por la crisis. En el turismo (internacional) sí se siente, pero en cuanto a la gente local es constante.

### *¿Cómo ha sobrevivido?*

Cuando está mala la temporada se prepara solo lo básico para no desperdiciar, por ejemplo: si se hacen tres ensaladas al día se hace solo una.

### *Inversión inicial*

No ocupé ningún financiamiento.

### *Apoyo económico externo*

No se ha recibido ningún apoyo de fuentes externas.

### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

Este negocio era de mi abuela que tiene como 70 años, empezó como un almacén, el primer almacén que hubo en Tilarán, mi papá lo convirtió en soda, antes se vendía de todo, licores, ropa, se tenía cafetería, después se quitó eso, porque empezaron a haber otros almacenes, más competencia, hace siete años yo tomé la soda.

### *Dificultades*

Lo caro de las cosas, porque no se puede elevar el precio de los productos.

### *Facilidades*

Ninguna, aunque veo que una gran facilidad fue la de tener ya el edificio y el terreno.

### *Declaratoria turística*

No hay declaratoria turística, es que como esto era de mi papá, cuando lo tomé ya estaba todo listo.

### *Asesorías*

No, ninguna asesoría.

### *Satisfacciones*

Lo que ha durado la soda. El negocio es como la casa de toda la familia, de la soda viven todos. Tengo tres hijos graduados de la universidad.

### *Decepciones*

No he tenido.

### *Permisos*

Dice no saber cuáles son los permisos legales, justificando que el papá ha hecho toda la tramitología.

### *Influencia en la economía personal*

El negocio es nuestra economía.

### *Bienes y servicios*

De lo que necesito, todo se consigue aquí.

### *Recomendación*

Que no se arriesgue, que vaya a otro lugar.

### **Gestión empresarial**

#### *¿Su entorno le ha servido para potenciar su negocio?*

El punto (la ubicación) es básico, me beneficio porque esta es la entrada de Tilarán, entonces es el primer negocio que se ve.

### *Convenios*

No, no me gustan los compromisos.

### *Servicios profesionales*

No.

### *Estructura organizacional*

Ella es la dueña, no hay más.

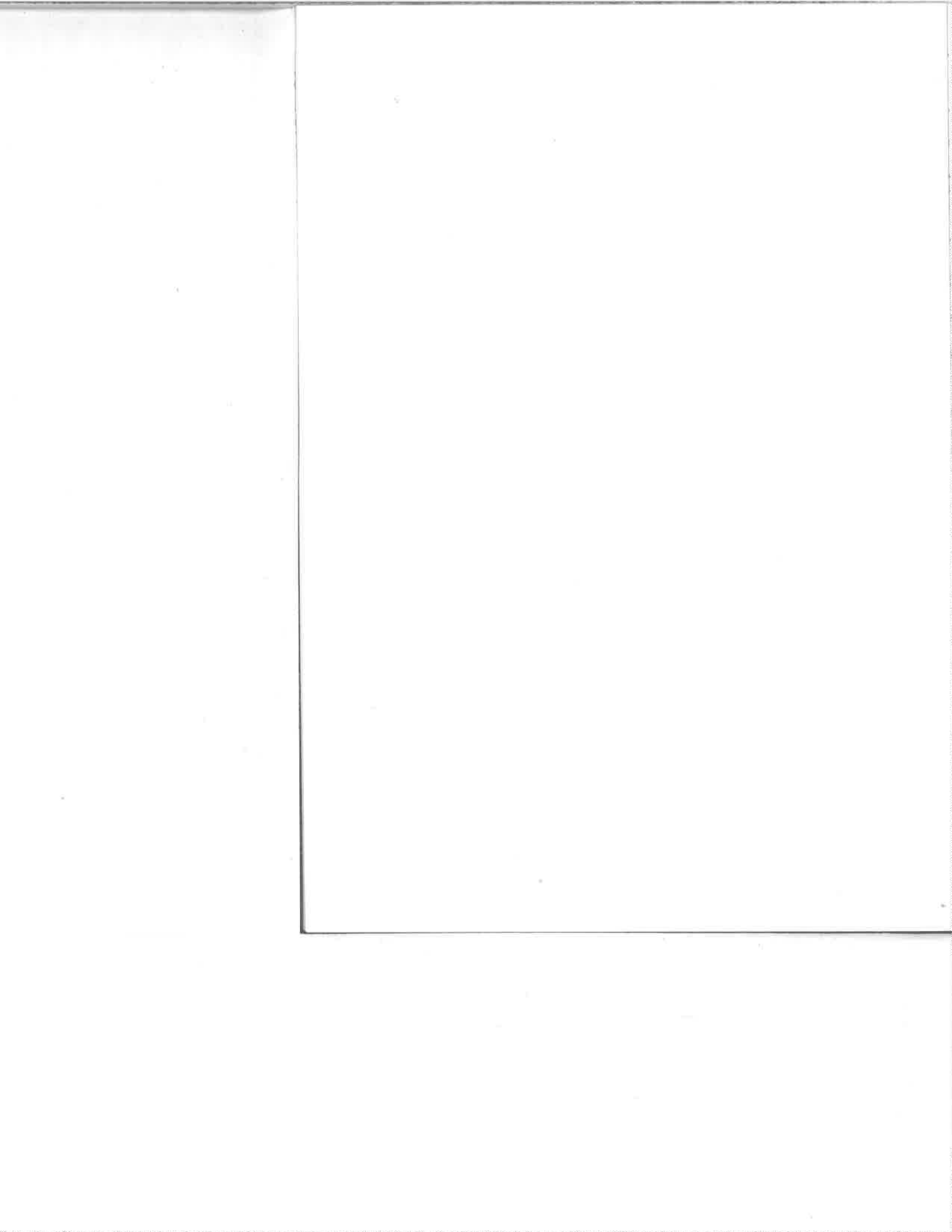
### *Visión al futuro*

Tilarán comercialmente no sirve (está estancado) porque el turismo es transitorio, solo de pasada, la gente se va para otro lado.

### *Visión de este negocio en el futuro*

Hacerle algunas mejoras, tener balcón, mesas arriba, segundo piso.

Abril, 2009





### **VIENTO FRESCO TOUR / CATARATAS VIENTO FRESCO, S.A.**

**Actividad:** Tour (caminata hacia cataratas)

**Ubicación:** A 11 km de Tilarán, carretera Monteverde, Tilarán, Guanacaste

**Teléfono:** (506) 2661-8193 / 8383-1178

**Email:** info@vientofresco.net

**Contacto:** Orlando Álvarez y Olman Álvarez

**Propietarios:** Orlando Álvarez y Olman Álvarez

**Nacionalidad:** Costarricenses

**Artífice:** Asdrúbal Álvarez

**¿Quién dirige la empresa?** Orlando Álvarez y Olman Álvarez

## **Sostenibilidad social**

### *Generación de empleo*

Todos de la familia, de la comunidad, uno es bilingüe, y es él quien se ha capacitado en turismo, junto con su hijo. En cuanto al grado de escolaridad, yo solo tercer grado de escuela, mi hermano con escuela y unos cursitos.

### *Beneficios para la comunidad*

Les damos trabajo a dos muchachos de aquí, para limpiar senderos y dar mantenimiento.

### **Sostenibilidad cultural**

No se integran elementos culturales.

### **Sostenibilidad ambiental**

Impacto positivo, está en la mente de nosotros, tenemos una política de restauración, se han plantado árboles y plantas nativas, antes era puro potrero, los desechos orgánicos se le dan al vecino para que alimente un par de chanchos, lo que son sólidos se lleva a Tilarán al basurero, no hay reciclaje.

### *Consumo del agua*

No se consume mucha agua, el agua es propia, en el verano se baja pero no hay escasez, siempre es de buena calidad.

### *Electricidad*

Es del ICE, se ahorra lo que se puede, se trata de economizar lo más que se pueda.

### **Sostenibilidad económica**

#### *Control de visitas*

Sí se lleva, el promedio en temporada alta del año pasado fue 300 personas por mes, y en la baja la mitad. No se ha crecido, ahorita está bajo. Se atienden muy pocos locales.

### *¿Cómo ha sobrevivido?*

Ahí vamos “pellejándola”, de echar para atrás lo más que se puede y en temporadas altas, obviamente, se guarda un poquito para cuando vienen los meses duros.

### *Inversión inicial*

Fue esfuerzo de todos.

### *Apoyo económico externo*

Un préstamo al BNCR, que fue el primero, para hacer la recepción.

### *¿Cómo empezó esta experiencia?*

Cuando abrimos fue una historia, la gente nos decía que esto no nos iba a dar, agarren el machete, que turista. Ahora ya nos apoyan, cuando nosotros empezamos fue con unas láminas de zinc y cartón, con un rótulo que decía Information Center, era un rollo que llegara un turista. Así arrancamos y pasamos un año, después de que vimos que iba produciendo, que iban entrando turistas, cuando vimos la catarata y pusimos rótulos *Cataratas Viento Fresco*, tuvimos que hacer una casita, fue en el 2000. El tour no hay mucha historia, se hace un tour a caballo o caminata, lo que se hace es llevarlos y enseñarles los perezosos y se regresan.

### *Dificultades*

Económicamente nos hemos visto afectados, porque hay que invertir mucho, un esfuerzo muy grande entre toda la familia, en todo lo que se ha tenido que hacer, un tractor para hacer el camino, hacer las hileras de cemento. Ahora todos los senderos están hechos de cemento.

### *Facilidades*

Mantener una entrada, un sueldito.

### *Declaratoria turística*

Aquí no, yo fui al ICT a ver si me podían ayudar, poquito, sí nos han ayudado asesorándonos un poquito.

### *Asesorías*

Del ICT como Mypes, aparte de eso nadie; hemos andado en atractivos turísticos, de ahí se han sacado ideas.

### *Satisfacciones*

Me siento tranquilo, contento y en lo familiar también.

### *Decepciones*

No, lo normal en todo negocio, no hay que achicoparse y seguir para adelante.

### *Permisos*

Todos los correspondientes, no se duró mucho, cuando se paga es rápido, no hubo trabas, la póliza para la cabalgata, un muchacho vino después de la cita, como a los 22 días.

### *Influencia en la economía personal*

Sí nos ha ayudado, poquito, si no hubiese sido así ya hubiéramos cerrado el chinamo, nos hemos sostenido con perseverancia. El turismo nacional no funciona, solo en Semana Santa, Navidades, épocas de julio, pero aparte de eso no entra el nacional.

### *Recomendación*

Que tenga mucho cuidado, ahora como está esta vaina, si tiene una propiedad, sabe cómo hacerlo, tiene recursos y la bendición de Dios que lo haga, no trate de ir a un banco a sacar dinero, porque se estaría embarcando.

### **Gestión empresarial**

#### *¿Su entorno le ha servido para potenciar su negocio?*

Cada quien está por lo suyo, la verdad es que hemos puesto alma y corazón, en estos pueblitos pequeños cada quien está en lo suyo.

### *Convenios*

No, vienen agencias de viajes porque pasan para Monteverde, entonces los guías o choferes por ganarse una comisioncita hacen una paradita de una hora, no hay contrato, es verbal.

### *Servicios profesionales*

No hemos tenido la necesidad, hay una americana que quería un puesto.

### *Estructura organizacional*

El hermano es el administrador y encargado del servicio al cliente, él es el encargado del mercadeo. Es una sociedad privada, de palabras, no está hecha ya formal. A cargo de esto estamos mi hermano y yo, nosotros somos los que organizamos siempre y los que estamos al frente de este proyecto.

*Visión a futuro*

La idea de nosotros es, si esto se compone, hacer un canyoning o rappel y después, si estamos libres, sin deudas, hacemos unas cabañitas para generar más.

2009

**INICIATIVAS SISTEMATIZADAS  
QUE AUTORIZARON SU PUBLICACIÓN**

**ABANGARES**

*Belcruz Coffe Shop  
Cabinas Ecoturismo Brisas del Lago  
Centro Recreativo Rancho La Fe  
Finca Modelo Ecológica Familia Brenes  
Gold Tour  
Mina Tours  
Monteverde Extremo Canopy  
Pueblo Antiguo Lodge & Spa  
Restaurante y Mirador el Ángel  
Souvenir La Pampa  
Trapiche Tour*

**BAGACES**

*Cabinas La Primavera - El Venado  
Cabinas La Sierra  
Centro de Pesca Los Amigos  
Centro Turístico Arrive  
Centro Turístico Guayacán*

*Centro Turístico Thermomania*  
*Centro Turístico Yoko*  
*Galería de Arte y Restaurante*  
*Restaurante Colinas del Miravalles*  
*Restaurante San Carleños*  
*Tour Las Hornillas*

### **CAÑAS**

*Centro de Rescate Las Pumas*  
*Hotel Cañas*  
*Hotel Capazuri*  
*Safari Corobicí*

### **NICOYA**

*Abastecedor y Cabinas Yuri*  
*Asociación de Mujeres de Copal*  
*Bar Las Olas*  
*Bar y Restaurante La Cabaña*  
*Cabinas Magaly*  
*Cabinas y Soda R.B.O*  
*Café Daniela*  
*Cafetería y Restaurante Shekina*  
*Casa Paraíso*  
*Casa Valeria*  
*Diriá Coffee Tour*  
*Eco Museo San Vicente*  
*Hotel Entre Dos Aguas*  
*Hotel Casa del Mar*  
*Hotel Marianela*  
*Hotel Samara Beach*  
*Hotel Venecia*  
*Hotel Villas Pepita*

Instituto Guanacasteco de Idiomas S.A.  
Restaurante La Fulana Cosa, Cabinas La Mengana  
Restaurante Jardín Marino  
Samara Lenguaje School  
Shake Joe's Restaurant  
Soda El Parque  
Súper La Amistad  
Souvenir Shana  
Tío Tigre Aventuras Acuáticas  
Sámara Travel Center  
Villas Kalimba

### **SANTA CRUZ**

Asociación de Damas Emprendedoras Chorotegas  
Bar y Restaurante Latino  
Cabinas Flory  
Canopy Cartagena  
Cocodrilo Safari  
Cooperativa Sol Verde R.L.  
Cudeg  
Hotel Oasis  
Oven Store  
Palo Verde Boat Tour  
Pizzeria La vida es buena  
Soda Sol y Luna  
Restaurante La Cohachita  
Souvenir El Malinche  
Souvenir El Paseo del Cometa  
Souvenir Las Tinajitas  
Souvenir Tótem  
Tempisque River Tour

## **TILARÁN**

*Bar y Restaurante El Bambú*  
*Cabinas Arelago*  
*Cabinas Catalina*  
*Cabinas El Sueño*  
*Cabinas La Canfinera*  
*EcoCoffee Tour*  
*El Establo Lodge y Restaurante*  
*Hotel Mystica*  
*Hotel y Restaurante Guadalupe*  
*Hotel y Restaurante Mary*  
*La Ceiba Lodge*  
*Monteterras S.A*  
*Restaurante Aromático*  
*Restaurante Café y Macadamia*  
*Restaurante El Bambú*  
*Soda El Nilo*  
*Viento Fresco Tour*

## TRÁMITES PARA FORMALIZAR UNA EMPRESA TURÍSTICA EN LA REGIÓN CHOROTEGA

Toda persona o empresa interesada en ejercer, entre otros, una actividad económica dentro del territorio nacional, primero debe decidir de qué forma desea llevar a cabo la gestión: si como persona física (a título personal) o como persona jurídica (cualquier forma de sociedad). Si opta por la segunda, el primer paso que debe dar es acudir con un abogado o notario público para la constitución y presentación de la sociedad respectiva, y obtener la cédula jurídica en el Registro de Personas Jurídicas del Registro Nacional de Costa Rica.

Una vez definido legalmente el sujeto y el alcance de las responsabilidades de los interesados, estos están obligados a cumplir todas las leyes y reglamentos que norman o regulan la formalización de las empresas, las cuales establecen los procedimientos para los trámites de cada permiso a fin de formalizar las empresas turísticas, tanto los relacionados con la construcción, ampliación y remodelación, como los de funcionamiento de acuerdo con la actividad económica. En primera instancia, debe visitar las diferentes municipalidades (gobiernos locales) y al Instituto Costarricense de Turismo (ICT), para informarse, y posteriormente a cada una de las instituciones públicas involucradas, que regulan las actividades de los interesados, lo cual constituye parte de los requisitos para obtener los permisos respectivos o los beneficios que otorga el Estado por medio del ICT.

Para realizar estos trámites se debe acudir a las diferentes instancias públicas, de acuerdo con los servicios que cada una brinda, conforme con las obliga-

ciones y responsabilidades que por ley constitutiva y reglamento correspondan a dichas instancias o entidades. Los trámites se dividen en tres grupos: i) permisos de construcción, ii) permisos de funcionamiento y iii) beneficios dentro de la actividad turística, que en forma abreviada se describen de acuerdo con la entidad en su orden respectivo.

### **Permisos de construcción, ampliación y remodelación**

Requeridos para realizar la construcción, ampliación y remodelación de obras, estos se deben obtener antes de iniciar el proceso constructivo, y no durante o después de este, en la municipalidad respectiva. La solicitud se realiza en la municipalidad, una vez cumplidos los requisitos exigidos que se tramitan en diferentes instituciones incluidas las municipalidades, como son: certificaciones (personería jurídica, de propiedad y planos catastrados), el uso del suelo, permisos sanitarios, disponibilidad de agua potable, disposición de aguas servidas y de lluvia, planos constructivos debidamente aprobados, viabilidad ambiental, entre otros. La solicitud debe realizarla el propietario del terreno. En caso de una organización o institución, esta la debe realizar el representante legal (ver diagrama 1).

#### *1.1 Registro Nacional*

Las certificaciones que emite el Registro Nacional tienen carácter legal, permiten definir el sujeto legal, el propietario, el bien, el área, la ubicación, las anotaciones y el valor, necesarios para cualquier gestión formal, relacionados con la compra y venta de bienes y servicios, y para cualquier trámite ante las instituciones y organizaciones públicas.

1.1.1 Personería jurídica. Es un certificado emitido por el Registro de Personas Jurídicas, que se obtiene en sus diferentes sedes; en el caso de residentes de Guanacaste, en la oficina regional ubicada en Liberia. Este documento permite el reconocimiento por parte del Estado, de un grupo organizado como empresa, organización o institución propiamente establecida y desarrollada para fines específicos, debe ser solicitado por el representante legal. Este documento es requisito en diferentes

trámites relacionados con la formalización de empresas, incluidas las turísticas.

- 1.1.2 Estudio registral. Es un certificado de la propiedad emitido por el Registro de Bienes Inmuebles, que se obtiene en sus diferentes sedes, y en caso de los residentes de Guanacaste en la oficina regional en Liberia; es importante anotar que todas las municipalidades del país están autorizadas para emitir el certificado directamente, pero quedan a criterio de cada una. En este documento se detalla la información general de la propiedad, ubicación, colindancias, propietario, valor, si tiene gravámenes y anotaciones, asimismo, este documento se puede consultar por Internet, en la página del Registro Nacional, <http://www.registronacional.go.cr/principal.htm>.
- 1.1.3 Plano catastrado. Es una copia del plano debidamente certificada emitido por el Registro de Catastro Nacional. Este documento detalla el área, forma de la propiedad, ubicación, colindancias, accesos, ríos o quebradas, etc.

Los tres documentos anteriores serán requeridos para los diferentes trámites relacionados con los permisos de construcción y de funcionamiento.

## ***1.2 Aspectos básicos***

- 1.2.1 Reconocimiento de la propiedad. Antes de continuar con los trámites, será necesario que el interesado, con plano catastrado en mano, preferiblemente acompañado de un profesional competente, realice un reconocimiento de la propiedad, donde se identifiquen las características físicas del terreno, accesos y servicios públicos con que se cuenta, de manera tal que se puedan determinar y planear los pasos a seguir.
- 1.2.2 Municipalidad. Es importante, antes de iniciar, solicitar a la municipalidad respectiva un certificado de uso de suelos, con la finalidad de determinar previamente si la actividad a desarrollar es permitida según el

Plan Regulador Cantonal. En el caso de no existir un plan regulador, se debe contratar a un profesional competente para que haga un estudio del uso del suelo actual y demuestre que el nuevo desarrollo no afectará o impactará con las actividades que se realizan actualmente en el sitio y en el contorno del proyecto, dicho estudio debe ser presentado a la municipalidad para su aprobación y posterior emisión del certificado respectivo.

La solicitud se realiza por medio del formulario que facilita la municipalidad, el cual debe ser firmado por el solicitante o su representante legal, adjuntando dos copias certificadas del plano catastrado de la propiedad.

1.2.3 Contratación de un profesional. Es importante que el interesado sea asesorado por un profesional adscrito al Colegio de Ingenieros y Arquitectos, para que realice los trámites pertinentes, de acuerdo con el reconocimiento en sitio y los requerimientos técnicos, tanto para el cumplimiento de los requisitos como para el diseño de los planos constructivos y la posterior supervisión de las obras.

1.2.4 Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo (INVU). Conforme con las características físicas del terreno, principalmente si hay quebradas o irregularidades, el INVU señalará los retiros o lineamientos en las copias de los planos catastrados (cinco copias) que se adjuntan a la solicitud. Estos se deben acatar para procurar la seguridad de la construcción de las obras. La solicitud se tramita en las oficinas del INVU en San José.

1.2.5 Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT). En este caso, el MOPT señalará la línea de construcción permisible, de acuerdo con la categorización de la red vial colindante en las copias de los planos catastrados (cinco copias) que se adjuntan a la solicitud y se debe acatar. La solicitud se realiza en el Departamento de Prevención Vial, Subdirección de Diseño de Vías, ubicada en San José, sea para solicitar el alineamiento, como para solicitar el visado de planos, en el caso que sea necesario catastrar.

1.2.6 Entidad suministradora de servicios eléctricos. En el caso de que la propiedad en cuestión no cuente con servicios eléctricos, debe acudir a la entidad encargada del suministro de este servicio en el área de construcción (ICE o Coopeguanacaste R.L.), ubicadas en los diferentes cantones de Guanacaste.

1.2.7 Entidad suministradora de servicios de agua. De la misma forma, si la propiedad a construir no cuenta con servicio de agua potable, se tendrá que realizar la solicitud de este servicio en la entidad administradora correspondiente (ASADAS, AyA, o Municipalidad).

1.2.8 En el caso de que el interesado desee optar por la declaratoria turística y por el contrato turístico que otorga el ICT en el diseño los planos constructivos, se deben considerar las especificaciones contenidas en los siguientes documentos: "Requisitos a evaluar para la aplicación del Anexo I del Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas. Decreto 25226 MEIC-TUR y sus reformas", y "Guía de requisitos para planos básicos de proyectos turísticos para empresas que desean optar por el contrato turístico".

### *1.3 Específicos*

1.3.1 Secretaría Técnica Ambiental (SETENA). Exige un estudio técnico del impacto ambiental, que tiene como finalidad medir el impacto durante la construcción de las obras civiles y establecer las formas de mitigar los impactos negativos, como instrumento que permita determinar la viabilidad ambiental del proyecto, de acuerdo con la condición del espacio geográfico propuesto.

Se debe solicitar directamente por el representante legal del interesado, siguiendo uno de los dos formularios (D-1 o D-2), de acuerdo con la magnitud del proyecto, donde se procura evaluar el impacto humano, en el aire y en el suelo, así como otros factores de riesgo en el nivel ambiental. El formulario debe ser llenado con la ayuda de un consultor ambiental, debidamente inscrito

en el SETENA, dichos formularios pueden ser consultados y bajados de la página [www.setena.go.cr](http://www.setena.go.cr) y deben acompañarse con los siguientes requisitos:

1.3.1.1 Documentación legal

- Certificación notarial o registral de la persona jurídica.
- Copia de cédula jurídica vigente.
- Copia de cédula de identidad del representante legal.
- Certificación notarial o registral de la propiedad.
- Copia certificada del plano de catastro.
- De no ser el dueño del inmueble quien desarrolla el proyecto, debe presentar autorización autenticada del propietario.
- Matriz básica de identificación de impactos ambientales acumulativos.

1.3.1.2 Documentación técnica,

- Diseño del sitio de la actividad, obra o proyecto.
- Hoja cartográfica con la localización.
- Estudio de ingeniería básica del terreno.
- Estudio de geología básica del terreno.
- Reporte arqueológico rápido del terreno.
- Certificación sobre el monto de inversión global de la actividad, obra o proyecto.
- Registro fotográfico de las condiciones actuales.

1.3.1.3 Licencia de viabilidad ambiental. Una vez realizado el estudio de impacto ambiental se debe presentar el respectivo formulario, sea el D-1 o el D-2, en la Plataforma de Servicios del SETENA en San José, junto a un depósito de \$60 en el caso del formulario D-1 y \$200 en el caso del formulario D-2 (estos montos pueden variar según el tipo de actividad a realizar).

- 1.3.2 Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones (MINAET). La intervención de esta institución se realiza en los siguientes casos:
- 1.3.2.1 Cuando es necesaria la tala o remoción de bosques, en estos casos el MINAET debe pronunciarse en lo referente a la naturaleza del terreno en que se desea construir.
  - 1.3.2.2 Cuando el proyecto pretende la utilización de recursos hídricos, el MINAET procederá a delimitar o señalar el retiro en el plano catastrado, la distancia correspondiente alrededor de la naciente, donde no permitirá la construcción de infraestructura.
- 1.3.3 Entidad administradora de los servicios de agua. En el caso de preverse el uso de una fuente de agua propia, debe presentarse el documento tramitado ante el MINAET, definido en el punto 1.3.2.2, el cual comprueba que la fuente de agua está disponible y que ha obtenido el visto bueno correspondiente.
- 1.3.4 Ministerio de Salud.  
Visado de planos constructivos. Para obtener el visado del Ministerio de Salud es necesario presentar el formulario de solicitud correspondiente en las diferentes Áreas Rectoras de Salud del Ministerio en Guanacaste (Abangares, Bagaces, Cañas, Carrillo, Hojancha, La Cruz, Liberia, Nandayure, Nicoya, Santa Cruz y Tilarán), adjuntando los respectivos planos con el visto bueno del Colegio de Ingenieros y Arquitectos, con la información del propietario, y dependiendo de la ubicación de la propiedad, serán solicitados otros documentos, entre ellos el uso del suelo.
- 1.3.5 Instituto Nacional de Seguros (INS)  
Póliza de Riesgos del Trabajo (RT). Es un requisito para obtener el permiso de construcción, que pretende asegurar al trabajador en caso de accidentes laborales y definir la responsabilidad patronal, los requisitos para este trámite son:

1.3.5.1 Información del patrono, de los empleados, la actividad para definir las características de la póliza.

1.3.5.2 Información del cliente o propietario, del representante legal, sea de persona física o jurídica. Se deben adjuntar los siguientes documentos:

**Personas físicas**

- Fotocopia de cédula de identidad del titular por ambos lados.
- Firma del cliente en la parte inferior del documento.
- Copia del recibo de agua, luz o teléfono.
- Documento que respalde los ingresos.

**Personas jurídicas**

- Certificación literal de personería jurídica con indicación de capital accionario, así como presentación judicial y extrajudicial.
- Fotocopia de cédula de identidad del representante legal.
- Firma del apoderado en la parte inferior del documento.
- Datos del apoderado en el espacio de persona física,
- Copia de recibo de agua, luz o teléfono.
- Documentos que respalden los ingresos.

1.3.5.3 La suscripción del seguro de riesgos de trabajo se puede realizar en cualquier sede (Liberia y Nicoya) o puntos de venta (Cañas, Filadelfia y Santa Cruz) del INS en Guanacaste, además de los diferentes agentes de seguros ubicados en Abangares, Cañas, Hojancha, Liberia, Nicoya, Santa Cruz y Tilarán, que en general se desplazan a cualquier lugar de la región.

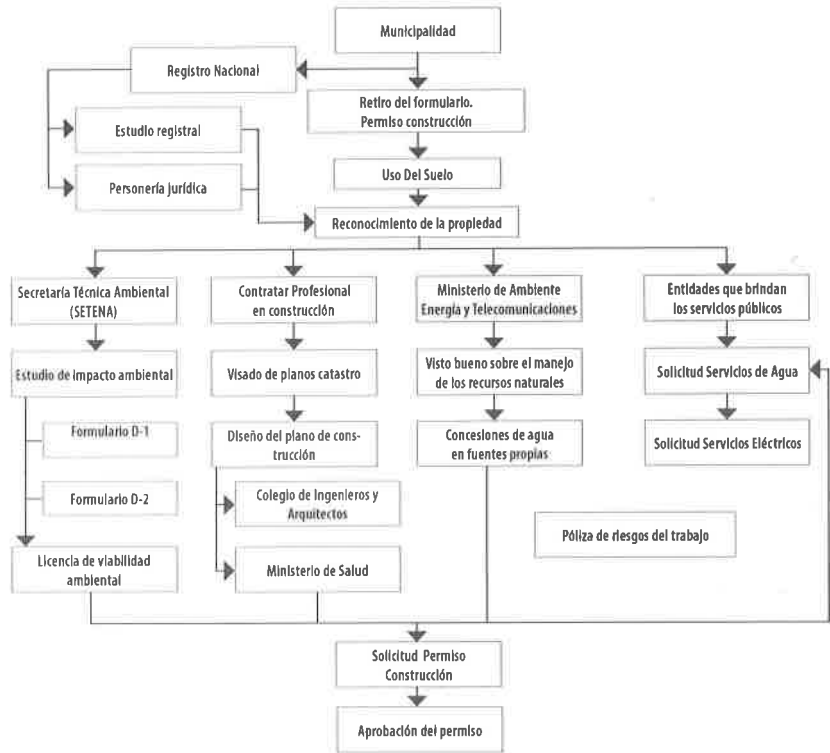
1.3.6 De la solicitud del permiso de construcción, ampliación y remodelación. El mismo debe ser solicitado en la plataforma de servicios establecida en cada una de las municipalidades, por medio del

formulario "Solicitud de permiso de construcción", adjuntando la documentación y los requisitos descritos en los párrafos anteriores, que pueden variar de forma, según sea el municipio, pero de fondo prácticamente son los mismos, a saber:

- Fotocopia de la cédula de identidad del solicitante y propietario.
- Certificación en relación con la finca o lote destinado a la construcción extendida por la Sección de Propiedad del Registro Público, indicando gravámenes, anotaciones y folios auxiliares.
- Fotocopia completa del plano catastro del lote destinado a la construcción.
- Recibo al día de los servicios municipales o constancia emitida por la oficina de servicio al contribuyente.
- Recibo al día del impuesto municipal de Bienes Inmuebles o constancia emitida por la oficina de servicio al contribuyente.
- Juego de planos de la construcción firmados por un profesional (arquitecto o ingeniero), aprobados por el Ministerio de Salud y el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos, con sus respectivos contratos de consultoría CFIA, SETENA y de cualquier otra entidad que en atención al tipo de obra solicitada se requiera.
- En obras de menos de 15 metros cuadrados, deben presentar plano bien detallado del trabajo que se va a realizar o presupuesto de las obras si fuere el caso, firmados por el profesional responsable de la obra.
- Certificación de personería jurídica y cédula jurídica (originales y vigentes con menos de un mes de emitidas).
- Antes de cancelar el impuesto de construcción, se debe presentar la póliza de riesgos del trabajo del INS.
- Carta del administrador del acueducto.
- Certificación de que esta al día con la CCSS.

# Trámites para construir, ampliar y remodelar ante la municipalidad

DIAGRAMA 1



## I. Trámites para el funcionamiento (ver diagrama 2)

### 2.1 Municipalidad

Solicitud de patente de funcionamiento. Se solicita por medio del formulario "Solicitud de patentes o licencia de funcionamiento" en la plataforma de servicios; contiene tres apartados referentes a datos del solicitante, del propietario del inmueble y del local. Para este trámite se debe cumplir con los siguientes requisitos, según el tipo de actividad a desarrollar:

- Formulario de solicitud de la patente, el cual debe ser firmado por el dueño de la propiedad y por el solicitante de la patente.
- Autenticación del formulario con la firma del abogado.
- Certificado de uso de suelo.
- Copia de inscripción en tributación directa.
- Original de la personería jurídica. (de ser requerida).
- Permiso sanitario de funcionamiento.
- Certificado veterinario de operación, expedido por el Servicio Nacional de Salud Animal (SENASA), cuando hay manejo de animales.
- Póliza de riesgos del trabajo.
- Certificado del solicitante de encontrarse al día con la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS).
- Timbres fiscales por ₡125 y de abogado.

#### 2.1.1 Requisitos especiales

- Permiso para aquellas actividades que incorporen música como elemento ambiental, se tramita ante la Asociación de Compositores y Autores Musicales (ACAM), que es la entidad dedicada a la promoción, defensa y gestión de los derechos de autor, para actividades.

• Permiso de funcionamiento especial, lo deben obtener los solicitantes ante alguna institución pública, según criterio de la municipalidad o por exigencia de otras instancias.

2.1.2 Resolución municipal de ubicación, documento requerido por el Ministerio de Salud para tramitar el permiso sanitario de funcionamiento, para su tramitación deberá solicitarlo personalmente en la plataforma de servicios de la municipalidad correspondiente.

Seguidamente se describen los requisitos comunes, que se deben adjuntar a la solicitud de funcionamiento, los cuales tienen relación con los ministerios de Hacienda, de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones, y Salud, también con la CCSS y el INS.

## **2.2 Ministerio de Hacienda**

Inscripción en el registro de contribuyentes. Este trámite se realiza en la oficina regional en Liberia, de la Administración Tributaria del Ministerio de Hacienda en Guanacaste, donde se requiere llenar el formulario “Declaración de inscripción en el registro de contribuyentes”, el cual no tiene ningún requisito adicional.

2.2.1 Empresas de hospedaje. Estas empresas deben contribuir con la recaudación del impuesto sobre los servicios de hospedaje (3%), destinados al ICT, además de lo estipulado en los regímenes de impuestos, general sobre las ventas y general sobre la renta.

2.2.2 Empresas gastronómicas y agencias de viajes. Estas empresas deben cumplir con lo estipulado en los regímenes de impuestos, general sobre las ventas y general sobre la renta, al igual que todos los contribuyentes, sean a título personal o jurídico (sociedades).

## **2.3 Ministerio de Salud**

Permiso Sanitario de funcionamiento. Toda persona que planea formalizar una empresa en Costa Rica, debe contar con el permiso de funcionamiento de acuerdo con su actividad, según el Reglamento General para el Otorgamiento de Permisos de Funcionamiento del Ministerio de Salud, se solicita en las diferentes Áreas Rectoras de Salud del Ministerio en Guanacaste (ver punto 1.3.4).

- 2.3.1 Para realizar este trámite, se debe presentar el formulario "Solicitud de Permiso Sanitario de Funcionamiento", junto con la Declaración Jurada para el trámite de solicitud de permiso sanitario por primera vez o renovación, con esta declaración se debe adjuntar la resolución municipal de ubicación, que incluye la Licencia de Viabilidad Ambiental emitida por SETENA (ver punto 1.3.1.3) o el permiso emitido por el MINAET, en relación con el uso de agua proveniente de fuentes propias (ver punto 1.3.2.2), y el certificado dado por la Municipalidad o el AyA según sea el caso, como administrador del Sistema de Alcantarillado Sanitario.
- 2.3.2 Requisitos. Con la presentación del formulario de solicitud, se debe adjuntar el certificado de uso de suelos y un depósito bancario, por el monto de cincuenta dólares.
- 2.3.3 Establecimientos gastronómicos. Para este tipo de establecimientos será requisito indispensable la presentación del documento comprobatorio de la aprobación del curso: "Manipulación de Alimentos y Bebidas" por parte de los empleados, el cual se imparte por el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA).

## **2.4 Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS)**

La inscripción como patrono se debe solicitar ante las direcciones regionales de sucursales de la Gerencia Financiera de la CCSS en Guanacaste (Abangares, Bagaces, Cañas, Filadelfia, Hojancha, La Cruz, Liberia, Nandayure, Nicoya, Nuevo Arenal, Santa Cruz y Tilarán), solicitando la inscripción del patrono, brindando información del propietario y del representante legal de la empresa,

tanto para las personas físicas como jurídicas y datos generales de la actividad de la empresa. Para realizar este trámite se debe presentar lo siguiente:

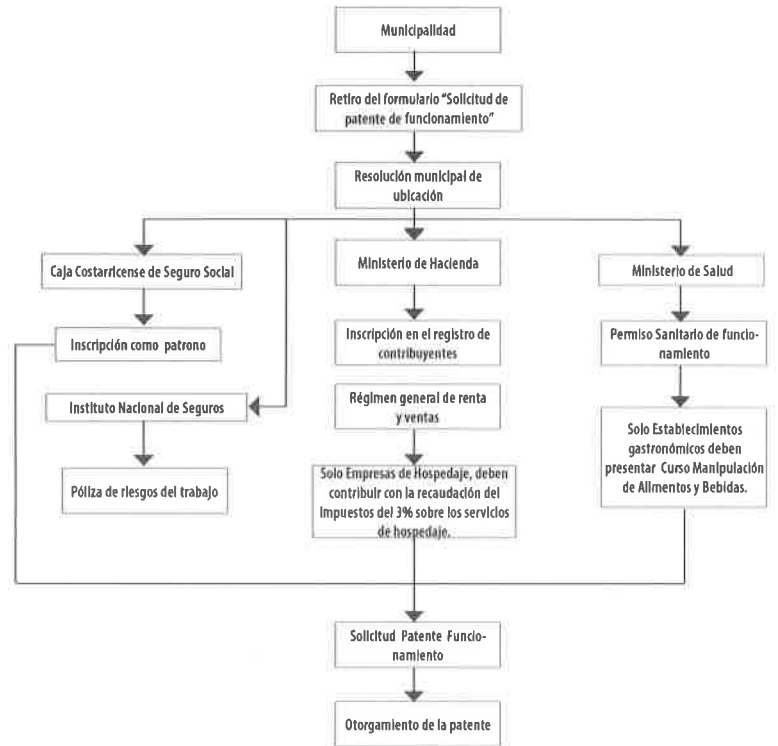
- Original y copia de certificación de personería jurídica, con no más de un mes de emitida.
- Original y copia de la escritura de constitución de la sociedad.
- Fotocopia de la cédula jurídica de la sociedad.
- Original y fotocopia de la cédula del representante legal.
- Fotocopia de la cédula de cada trabajador.

## **2.5 Instituto Nacional de Seguros (INS)**

Póliza de riesgos del trabajo. Instrumento de la seguridad social costarricense, obligatoria, universal, forzosa y permanente, que tiene por objeto suministrar las prestaciones preventivas, médicas y económicas para el trabajador que ha sufrido un accidente o enfermedad con ocasión o como consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena. Para suscribirse a la póliza, se requiere información personal del patrono, de los empleados y de la actividad, respecto a la información del patrón o cliente, si es como persona física o jurídica, del representante legal de la empresa, este trámite es un requisito para obtener el permiso de funcionamiento y debe tramitarse por el propietario o representante legal de la empresa. La suscripción del seguro de riesgos de trabajo se puede realizar en cualquier sede del INS o con los diferentes agentes de seguros de la región (ver punto 1.3.5.2), adjuntando los documentos indicados en el punto 1.3.5.1.

## Trámites para el funcionamiento ante la municipalidad

DIAGRAMA 2



## II. Trámites para optar por los beneficios ante el Instituto Costarricense de Turismo

Las personas o empresas interesadas en optar por los beneficios que otorga el Estado costarricense, por medio del ICT como el órgano rector del Sector Turismo, para obtener los beneficios de la declaratoria turística, del certificado de sostenibilidad turística y del contrato turístico, deben seguir los pasos que se detallan seguidamente.

### 3.1 Declaratoria Turística

Se define como "el acto mediante el cual la gerencia del ICT declara una actividad o empresa como turística, luego de cumplir con requisitos legales, técnicos y económicos. Es el documento que garantiza que un establecimiento cumple con los estándares establecidos para la atención adecuada del turismo que se desarrolla en el país, se clasifican de una a cinco estrellas para las empresas de hospedaje, de uno a cinco tenedores para las empresas gastronómicas y de uno a cinco copas para los centros de diversión nocturna, según las observaciones realizadas en el proceso de inspección. Para su obtención el propietario o representante legal debe presentar los siguientes documentos (ver diagrama 3).

- 3.1.1 Requisitos legales generales. Sin importar el tipo de empresa o la actividad que esta realice, todas deben cumplir con los siguientes requisitos:
  - 3.1.1.1 Solicitud de declaratoria turística, donde se especifique la actividad realizada por la empresa, así como una descripción de los servicios que ofrece.
  - 3.1.1.2 Certificación de carencia de antecedentes penales del propietario de la empresa o apoderados en caso de ser personería jurídica.
  - 3.1.1.3 Certificación registral o notarial, que demuestre la personería vigente del representante legal y sus facultades.

- 3.1.1.4 Para las empresas que brindan servicios de hospedaje, deben adicionar a los requisitos generales lo siguiente:
  - 3.1.1.4.1 Certificación notarial o registral de la propiedad.
  - 3.1.1.4.2 Declaración jurada, donde se indique como actividad propia de la empresa el alojamiento.
  - 3.1.1.4.3 Obtener como mínimo una estrella en la inspección y clasificación realizada por personeros del ICT.
  - 3.1.1.4.4 Ajustarse a lo establecido en el Anexo 1 del Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas.
  - 3.1.1.4.5 Copia certificada del plano de la propiedad.
  - 3.1.1.4.6 Para empresas en operación deberán presentar constancia de estar al día con el impuesto del 3%.
- 3.1.1.5 Para las agencias de viajes. En este caso particular se debe adicionar a los requisitos generales lo siguiente:
  - 3.1.1.5.1 Declaración jurada, donde se indique como actividad propia de la empresa la de agencia de viajes.
  - 3.1.1.5.2 Tres cartas de relaciones comerciales con empresas turísticas nacionales.
- 3.1.1.6 Para las empresas gastronómicas. Las prestadoras de servicios en alimentos y bebidas, deben adicionar a los requisitos generales lo siguiente:

3.1.1.6.1 Declaración jurada, donde se indique como actividad propia de la empresa la actividad gastronómica.

3.1.1.6.2 Deben obtener una categoría mínima de un tenedor y en el caso de los centros de diversión nocturna obtener dos copas en la inspección y clasificación realizada por el ICT.

3.1.1.7 Empresas en operación. Todas las empresas que están operando, a excepción de las agencias de viajes, deben autorizar por medio de carta al Departamento de Fomento del ICT, adjuntando una copia certificada de la patente municipal y del permiso de funcionamiento, previo a la obtención de la declaratoria turística, para que se realice una inspección al establecimiento, a fin de evaluar y clasificar a la empresa.

### *3.1.2 Requisitos económicos*

En el nivel económico todas las empresas solicitantes deben detallar el número de empleados y la nacionalidad, así como la inversión realizada incluyendo mobiliario, equipo, terreno e infraestructura adicionalmente:

3.1.2.1 Las empresas en operación deben presentar una descripción de los servicios principales y complementarios que brinda el establecimiento.

3.1.2.2 Los proyectos nuevos deben presentar una descripción de los servicios principales y complementarios que brindará el establecimiento en concordancia con los planos del proyecto a desarrollar.

### *3.1.3 Requisitos para guías turísticos*

Para las empresas que cuenten con guías turísticos y quieran optar por la declaratoria, es necesario que los guías estén debidamente acreditados por el ICT, por lo tanto se requiere:

- 3.1.3.1 Solicitud de acreditación ante el ICT.
- 3.1.3.2 Certificado del programa de capacitación del INA.
- 3.1.3.3 Conocimientos en idioma extranjero.
- 3.1.3.4 Fotografía tamaño pasaporte.
- 3.1.3.5 Bachillerato en Enseñanza Media o dos años de experiencia.
- 3.1.3.6 Fotocopia de cédula de identidad.

#### **3.1.4 Requisitos en planos**

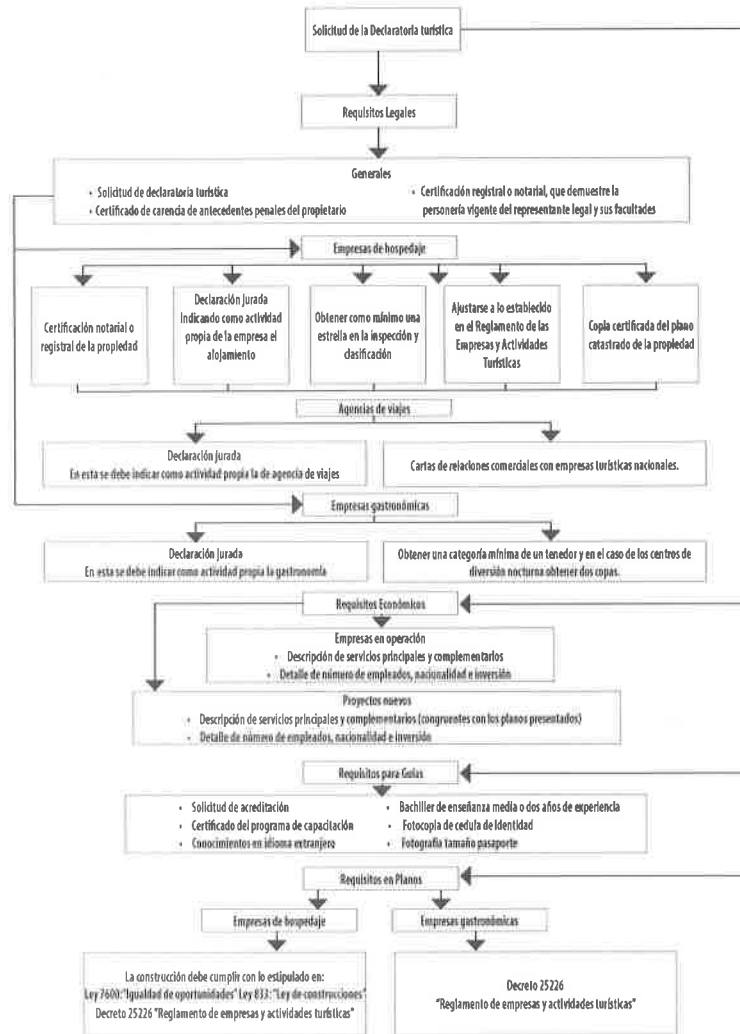
- 3.1.4.1 Empresas de hospedaje. La ley estipula que las empresas de hospedaje que deseen obtener la declaratoria deberán apearse a lo estipulado en las leyes: 7600, "Igualdad de oportunidades para personas con discapacidad en Costa Rica"; 833, "Ley de construcciones", y en el Decreto 25226: "Reglamento de empresas y actividades turísticas"; los cuales especifican los requerimientos mínimos en el nivel de infraestructura, para este tipo de empresas.
- 3.1.4.2 Empresas gastronómicas. En el caso de empresas dedicadas a la prestación de servicios gastronómicos deberán laborar en concordancia con lo establecido en el Decreto 25226: "Reglamento de empresas y actividades turísticas".

### **3.2 Certificado de Sostenibilidad Turística (CST)**

El CST es un programa diseñado y administrado por el ICT, el cual se apoya en un Comité Nacional de Acreditación, que tiene su fundamento en el Decreto Ejecutivo n.º 36012-MINAET-MEIC, del 9 de agosto del 2010, el CST busca categorizar y diferenciar a las empresas turísticas de acuerdo con el grado en que su operación se acerque a un modelo de sostenibilidad, en cuanto al manejo de los recursos naturales, culturales y sociales.

# Requerimientos para Declaratoria Turística ante el Instituto Costarricense de Turismo

DIAGRAMA 3



Representa una marca que promueve la diferenciación del producto, como estrategia de mercadeo. Es un programa que certifica, por ahora, a las empresas de hospedaje y tour operadoras, en una escala de 1 a 5 hojas de acuerdo con el grado en que la operación de la empresa se aproxime a un modelo de sostenibilidad, siendo el nivel uno el mínimo requerido para mantenerse dentro del programa. (Decreto n.º 36012).

Para optar por este certificado se debe acudir a la dependencia de Sostenibilidad del ICT, donde se debe realizar las respectivas solicitudes para optar a los beneficios de la certificación, a saber (ver diagrama 4).

### *3.2.1 Boleta de inscripción*

En esta boleta será necesario suministrar información referente a los datos generales del establecimiento: ubicación, unidad de planeamiento a la que pertenece, el tipo de establecimiento y en caso de contar con declaratoria turística se debe indicar la categoría asignada.

### *3.2.2 Declaración jurada*

En el caso del CST, la declaración jurada se realizará a través del documento "Machote para emitir la declaración jurada", donde será requisito que el representante de la empresa dé fe de que esta cumple con las estipulaciones indicadas por ley, según corresponda al tipo de empresa, además, se debe establecer el compromiso de que la empresa seguirá cumpliendo con la normativa legal por el tiempo de vigencia del certificado. El machote de la declaración jurada deberá ser firmada por un notario público y autenticada por un abogado.

### *3.2.3 Manual*

El manual se ha desarrollado como un documento que permita a los interesados en certificar sus empresas, familiarizarse con el proceso de inspección requerido otorgar el certificado y asignar la categoría respectiva según su aproximación al modelo de sostenibilidad propuesto.

El documento correspondiente al manual brinda una descripción detallada de cada uno de los aspectos que serán evaluados según el tipo de empresa,

indicando para cada aspecto su importancia, lo que se espera de parte de la empresa y las prácticas recomendadas. En el caso de las agencias de viajes es posible encontrar en este documento algunos conceptos de importancia y la fundamentación legal que da soporte al aspecto en cuestión.

#### *3.2.4 Cuestionario*

Es el documento oficial que será utilizado por el inspector, reconocido por el ICT encargado de realizar la evaluación de la empresa.

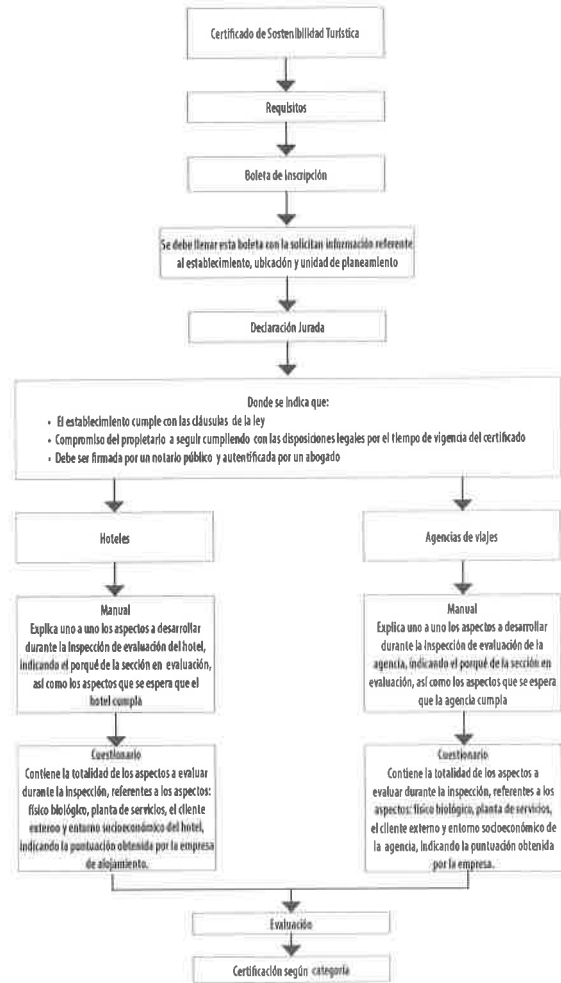
En su contenido se encuentran todas las medidas que una empresa debería aplicar para convertirse en un modelo de sostenibilidad, por lo cual el evaluador deberá indagar si la empresa que se encuentra inspeccionando aplica las medidas indicadas, marcado según corresponda las opciones sí, no o no aplica.

Cada una de las medidas indicadas cuenta con una ponderación determinada, la cual se deberá sumar, en caso de ser cumplida por la empresa, con el propósito de establecer la categoría alcanzada por esta. Para obtener el certificado, la empresa deberá obtener como mínimo una hoja y máximo cinco hojas.

Los documentos anteriores se encuentran a disposición en <http://www.turismo-sostenible.co.cr/es/>

## Requerimientos para Certificado de Sostenibilidad Turística Departamento de Sostenibilidad del ICT

DIAGRAMA 4



### 3.3 Contrato Turístico

Es el documento oficial otorgado por el ICT que permite optar por los beneficios de la Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico, n.º 6990, que tiene como objeto establecer un proceso rápido y razonable para el desarrollo de la actividad turística costarricense, incentivando y creando los beneficiados apropiados como estímulo al sector. Para la obtención de este contrato es necesario cumplir con lo siguiente: (ver diagrama 5)

#### 3.3.1 Requerimientos legales.

3.3.1.1 Solicitud escrita del contrato turístico suscrita por el interesado o representante legal.

3.3.1.2 Copia de resolución que otorga la declaratoria turística.

3.3.1.3 Certificado de personería jurídica.

3.3.1.4 Declaración jurada, donde se indique exclusividad a la actividad en cuestión.

#### 3.3.2 Requerimientos técnicos

Los requerimientos técnicos solicitados por el ICT se especifican en el documento: "Requerimientos para planos básicos de proyectos turísticos que desean optar por el contrato turístico", donde se indican los aspectos a considerar por el profesional encargado de la elaboración de los planos, de forma que la edificación resultante cumpla con las normativas mínimas establecidas por ley.

3.3.2.1 Empresas de hospedaje. Adicionalmente, las empresas que deseen optar por el contrato, deben cumplir con un mínimo de habitaciones según su modalidad, conforme con el sitio oficial del ICT. (<http://www.visitcostarica.com/ict/paginas/ict.asp#>), se solicitará:

a) Empresas hoteleras (mínimo 20 habitaciones)

i) Hoteles

- ii) Hoteles-residencia
- iii) Apartoteles con un mínimo de 10 unidades

b) Empresas parahoteleras

- i) Pensiones y casa de Huéspedes con un mínimo de 10 habitaciones
- ii) Albergues con un mínimo de 10 habitaciones
- iii) Cabinas con un mínimo de 10 unidades compuestas de sala, comedor, cocina, servicio sanitario, uno o dos dormitorios y un aparcamiento por unidad.

3.3.2.2 Adicionales para proyectos nuevos. En lo correspondiente a proyectos en construcción o que no han iniciado operaciones, deberán comprometerse a iniciar operaciones o la construcción en un periodo máximo de seis meses a partir de la firma del contrato.

3.3.3 Requerimientos económicos

En lo referente a los aspectos económicos, se debe presentar un estudio económico, siguiendo la guía de requisitos para confeccionar un estudio de este tipo, dada por el ICT. El estudio debe ser realizado y firmado por un profesional del Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas, y debe incluir mínimo lo siguiente:

3.3.3.1 Contribución en la balanza de pagos.

3.3.3.2 Utilización de materias primas e insumos nacionales.

3.3.3.3 Creación de empleos directos e indirectos.

3.3.3.4 Efectos en el desarrollo regional.

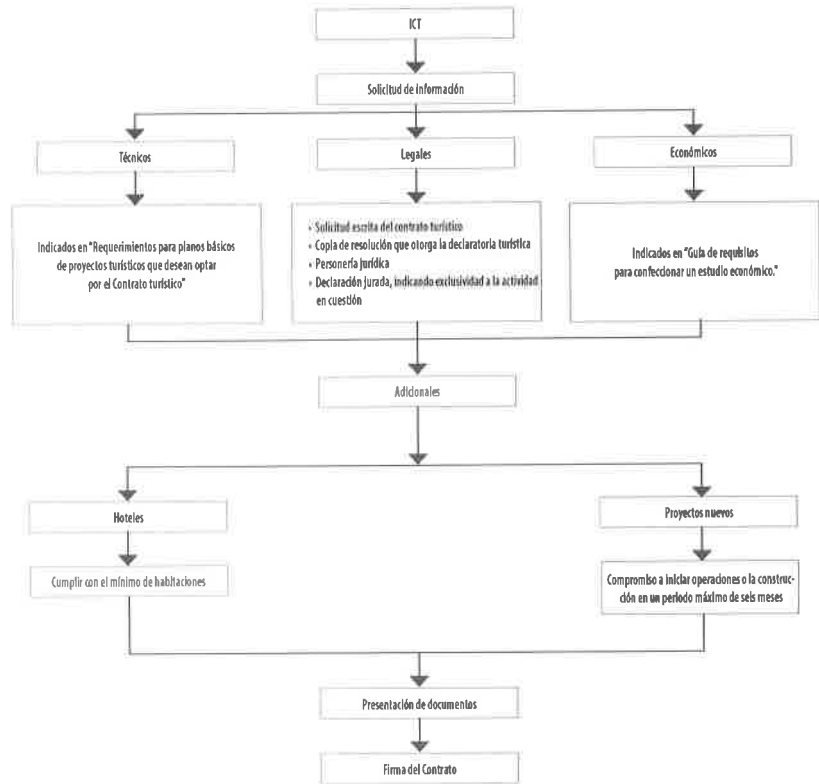
3.3.3.5 Modernización o diversificación de la oferta turística nacional.

3.3.3.6 Incrementos en la demanda turística interna e internacional.

3.3.3.7 Beneficios que se reflejan en otros sectores.

# Requerimientos para Contrato Turístico Departamento de Incentivos del ICT

DIAGRAMA 5



## FUENTES

Sistematización de experiencias, propietarios de cada una de las micro y pequeñas empresas turísticas.

Solicitud de permisos de funcionamiento. Matarrita Matarrita, Melvin, Departamento de Rentas, Municipalidad de Santa Cruz, 2010.

Solicitud de permisos de construcción: Rodríguez Araya, Andrés, Departamento de Planificación y Control Constructivo, Municipalidad de Tilarán, 2010.

Solicitud de permisos de funcionamiento: Rodríguez Herrera, José Antonio, Departamento Proceso de Hacienda Municipal, Municipalidad de Tilarán, 2010.

Gestión de usuarios: Quirós, Elena, Asociación de Compositores y Actores Musicales (ACAM), Consultada en agosto, 2010.

MINAET: Méndez Venegas, Mauricio, Dirección Técnica Área de Conservación Tempisque, Consultado en setiembre, 2010.

Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST), Proceso de certificación, 2010, <http://www.turismo-sostenible.co.cr/es/>

Comité de Acreditación Nacional para el CST, Decreto Ejecutivo No. 36012 – MINAET – MEIC, 9 de agosto, 2010.

Guía de requisitos para obtener el Contrato Turístico, Programa Simplificación de trámites (s.f.), <http://www.tramites.go.cr/manual/espanol/4/contrator%20turistico.htm>.

Legislación de Empresas, Instituto Costarricense de Turismo (ICT) (s.f.), <http://www.visitcostarica.com/ict/paginas/ict.asp#>

Estudio técnico de impacto ambiental, Secretaría Técnica Ambiental (SETENA), (s.f.) Formularios, en [http://www.setena.go.cr/p\\_documentos\\_formularios.htm](http://www.setena.go.cr/p_documentos_formularios.htm)

"Encuentros empresariales dictan la pauta para el fortalecimiento y competitividad". En *Revista Oficial de la Asociación Costarricense de Profesionales en Turismo (TECNITUR)*, 2004, <http://tecnitur.com/edicion107/tecnica.psadf>.

Inscripción como patrono: Venegas Acosta, Dennis, Departamento de Pensiones, CCSS, Consultado en setiembre, 2010.

Registro como contribuyente: Cruz Moreno, Luz Mary, Servicio al Contribuyente, Ministerio de Hacienda, Consultado en setiembre, 2010.

Permiso sanitario de funcionamiento: Ordoñez Navarro, Lina, Servicio al Cliente, Ministerio de Salud, Consultado en setiembre, 2010.



Proyecto de  
Región de  
Innovación  
COMARE



OBSERVATORIO TURÍSTICO  
DE LA REGIÓN CHOROTEGA



UNIVERSIDAD NACIONAL  
de Costa Rica



UNED

Universidad Nacional de Educación a Distancia