

# SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA METODOLÓGICA PARA EL DISEÑO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS A PARTIR DE INICIATIVAS DE MICROEMPREDIMIENTO LOCAL EN EL CANTÓN DE DOTA, COSTA RICA

SYSTEMATIZATION OF THE METHODOLOGICAL EXPERIENCE FOR DESIGNING TOURISM PRODUCTS FROM LOCAL MICROENTREPRENEURSHIP INITIATIVES IN THE COUNTY OF DOTA, COSTA RICA

SISTEMATIZAÇÃO DA EXPERIÊNCIA METODOLÓGICA PARA O DESENHO DE PRODUTOS TURÍSTICOS A PARTIR DE INICIATIVAS LOCAIS DE MICROEMPREENDEDORISMO NO CANTÃO DE DOTA, COSTA RICA

## RESUMEN

Este documento comparte la reconstrucción histórico-cronológica de los acontecimientos de la experiencia en el proyecto "Turismo experiencial y patrimonio biocultural en Los Santos: organización comunitaria para la innovación y el encadenamiento de la oferta de bienes y servicios turísticos" de la Universidad Nacional de Costa Rica (UNA). El objetivo de este documento es compartir la experiencia y la metodología empleada de esta iniciativa cuyo objetivo era apoyar el desarrollo de una propuesta de turismo rural para el Cantón de Dota bajo el concepto innovador de turismo experiencial o vivencial. La experiencia metodológica utilizada en este proyecto se basó en el enfoque constructivista implementado a través de la práctica en investigación-acción participativa del Programa de Estudios Turísticos Territoriales (PETT). El enfoque se modificó para este caso en particular de acuerdo con las condiciones y características del cantón de Dota, estableciéndose así tres fases del proyecto (diagnóstico del sistema turístico, diseño del producto turístico, y productos complementarios) con sus respectivos momentos. Dentro de los resultados del proyecto se logró identificar y crear tipologías de los emprendimientos turísticos con una alta participación de los actores sociales de las comunidades. Además, fue posible identificar posibilidades de encadenamiento de las actividades, así como el diseño de material informativo sobre buenas prácticas de sostenibilidad turística y un prototipo de un sitio web

**Palabras clave:** sistematización de experiencias, geografía del turismo, OVOP, Dota

## ABSTRACT

This document shares the historical-chronological reconstruction of the events of the experience from the project "Experience tourism and biocultural heritage in Los Santos: community organization for innovation and chaining of the offer of tourist goods and services" of the National University of Costa Rica (UNA). The objective of this document is to share the experience and methodology used in this initiative whose objective was to support the development of a rural tourism proposal for the county of Dota following the innovative concept of experiential or lively tourism. The methodological experience used in this project was based on the constructivist approach implemented through the participatory research-action practice of the Program for Territorial Tourism Studies (PETT). The approach was modified for this case according to the conditions and characteristics of the county of Dota, thus establishing three phases of the project (diagnosis of the tourist system, design of the tourist product, and complementary products) with their respective moments. Within the results of the project, it was possible to identify and create typologies of tourism entrepreneurship with high participation of the social actors from the communities. In addition, it was possible to identify possibilities for chaining activities, as well as the design of information material on appropriate tourism sustainability practices and a prototype for a website.

**Keywords:** systematization of experiences, tourism geography, OVOP, Dota.

## RESUMO

Este documento compartilha a reconstrução histórico-cronológica dos acontecimentos da experiência do projeto "Turismo experiencial e patrimônio

 Daniel Avendaño-Leadem<sup>a</sup>  
 Mariana Castro-Mora<sup>a</sup>  
 Keylor Villalobos-Moya<sup>a</sup>  
 Mary Marín-Navarro<sup>b</sup>

<sup>a</sup> Universidad Nacional (UNA), Costa Rica

<sup>b</sup> Municipalidad de Dota, Costa Rica I

DOI: 10.12957/geouerj.2022.64999

Correspondência: danavenda@gmail.com

Recebido em: 06 jun. 2020

Aceito em: 18 jan. 2022





biocultural em Los Santos: organização comunitária para a inovação e vinculação da oferta de bens e serviços turísticos" da Universidade Nacional da Costa Rica (UNA) O objetivo deste documento é compartilhar a experiência e a metodologia utilizadas nesta iniciativa, cujo objetivo foi apoiar o desenvolvimento de uma proposta de turismo rural para o Cantão de Dota sob o conceito inovador de turismo experiencial. A experiência metodológica utilizada neste projeto baseou-se na abordagem construtivista implementada por meio da prática em pesquisa-ação participativa do Programa de Estudos do Turismo Territorial (PETT). A abordagem foi modificada para este caso particular de acordo com as condições e características do cantão de Dota, estabelecendo assim três fases do projeto (diagnóstico do sistema turístico, desenho do produto turístico e produtos complementares) com os respectivos momentos. Dentro dos resultados do projeto, foi possível identificar e criar tipologias de empreendimentos turísticos com alta participação dos atores sociais das comunidades. Além disso, foi possível identificar possibilidades de articulação das atividades, bem como a concepção de material informativo sobre boas práticas de sustentabilidade turística e um protótipo de um site.

**Palavras-chave:** sistematização de experiências, geografia do turismo, OVOP, Dota



## INTRODUCCIÓN

El presente documento sistematiza la experiencia metodológica desarrollada por el proyecto de extensión académica titulado “Turismo experiencial y patrimonio biocultural en Los Santos: organización comunitaria para la innovación y el encadenamiento de la oferta de bienes y servicios turísticos” de la Universidad Nacional de Costa Rica (UNA). El proyecto se desarrolló de forma participativa con las diversas agrupaciones meta del cantón de Dota (microemprendimientos turísticos) y coordinada/ejecutada de manera articulada entre cuatro instancias de la Universidad Nacional (Escuela de Ciencias Geográficas, Escuela de Ciencias Agrarias, Escuela de Historia y en la última etapa del proyecto la Escuela de Informática), la Municipalidad de Dota, así como el Comité OVOP – Dota.

El propósito de esta iniciativa fue apoyar el desarrollo de una propuesta de turismo rural bajo el concepto innovador de turismo experiencial o vivencial. Se realizó un proceso de acompañamiento académico para propiciar el mejoramiento de la oferta turística alrededor de un producto turístico que le agregara valor a la producción tradicional del café en Dota y la Zona de Los Santos. Lo anterior se logró a través de la identificación, organización y capacitación de pequeños empresarios (microemprendimientos) turísticos localizados en el cantón y que habían mostrado interés en mejorar la oferta de sus productos y servicios y decidieron apostar por el encadenamiento de sus actividades y participar de capacitaciones sobre la gestión de proyectos y buenas prácticas de sostenibilidad turística. La iniciativa generó un tejido de colaboración, investigación y coordinación con actores comunitarios locales, concentrados en el desarrollo turístico (Avendaño, Elizondo y Méndez, 2021).

La motivación principal para sistematizar esta experiencia es compartirla con organizaciones y comunidades que desarrollan el turismo rural comunitario como complemento a las actividades económicas tradicionales a escala local. Es importante destacar que el elemento principal considerado para la presente sistematización es la metodología de trabajo aplicado en el diseño de los productos turísticos alternativos en el cantón de Dota durante el periodo 2018 – 2020. Dicha metodología se deriva de la experiencia acumulada a lo largo de más de una década por parte del Programa de Estudios Turísticos Territoriales (PETT) de la UNA, particularmente mediante el acompañamiento brindado a distintas organizaciones y comunidades ubicados en los entornos rurales de la Península y el Golfo de Nicoya, así como la cuenca media del Río Pacuare en Turrialba (Flores, Alvarado y Miranda, 2017; Alvarado, Miranda y Avendaño, 2020).

El objetivo de la presente sistematización es compartir la experiencia en la implementación metodológica para el diseño de productos turísticos alternativos desarrollado por el PETT. Además de destacar el proceso de acompañamiento y aprendizaje participativo, la idea es comunicar qué resultó de la experiencia, cómo se generaron insumos para empoderar diversas agrupaciones y comunidades del cantón de Dota, así como estimular la implementación de esta metodología en otras organizaciones y comunidades.

La sistematización se realizó a partir de diferentes fuentes como documentos y artículos publicados, bitácoras de gira, minutas de las reuniones, cartografía y bases de datos generados mediante Sistemas de Información Geográfica



(SIG), diagnósticos del sistema turístico de las diferentes comunidades involucradas, memorias de los talleres comunitarios participativos, ponencias de los académicos participantes, así como reuniones del equipo de trabajo para el análisis de la información.

La estrategia metodológica se desarrolló de acuerdo con la información obtenida a partir de los diferentes momentos identificados a lo largo de los tres años que duró el proyecto de extensión universitaria. Como se verá más adelante, esto permitió una reconstrucción histórico-cronológica de la experiencia y los respectivos acontecimientos a partir de las actividades planteadas, las y los participantes, los objetivos planteados, la metodología implementada por objetivo, así como los resultados obtenidos.

## MARCO CONCEPTUAL

Como parte del marco conceptual se revisan los conceptos relacionados con la sistematización de experiencias, el turismo rural comunitario y el producto turístico.

## SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS

El enfoque implementado para la sistematización de la experiencia que se comparte en este documento se desarrolló a partir de las contribuciones de Oscar Jara Holliday como educador popular en Latinoamérica y como coordinador del Programa Latinoamericano de Apoyo a la Sistematización de Experiencias del CEAAL (Consejo de Educación de Adultos de América Latina). A partir de su práctica es que tiene su génesis la *sistematización de experiencias* no solo como un ejercicio de conocimiento crítico y transformador, sino también como una herramienta en la construcción de nuevas epistemologías que contrastan las formas tradicionales de generar conocimiento científico y los cuales se oponen a las formas dominantes de producción/circulación de conocimiento y experiencia (Jara, 2015a).

La palabra sistematización como tal, se refiere principalmente al hecho de clasificar, ordenar o catalogar datos e informaciones. Sin embargo, desde la perspectiva de la educación popular y las experiencias de procesos sociales, el término se usa en un sentido más amplio, haciendo referencia no solo al dato o la información que se recoge y ordena, sino también al proceso de obtención de aprendizajes críticos a partir de esas experiencias. Debido a lo anterior, el proceso no se conoce simplemente como sistematización, sino como sistematización de experiencias, la cual se define como “aquella interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido en ellas: los factores que intervinieron, como se relacionan entre sí y por qué lo hicieron de ese modo” (Jara, 2015b, pág. 33)



A partir de su implementación práctica, la sistematización de experiencias ha adquirido importante relevancia en el contexto educativo como estrategia en la producción del conocimiento crítico a partir de un proceso reflexivo, analítico e interpretativo que parte de la noción de realidad que ostentan los involucrados para comprender la experiencia de la cual forman parte. En este sentido, la sistematización como proceso metodológico se convierte en un gran aporte para las organizaciones educativas, particularmente las universidades, ya que como parte de sus funciones académicas de extensión universitaria se involucran en el desarrollo social en conjunto con las comunidades, promoviendo la participación de estudiantes como parte de su formación integral. El objetivo de implementar esta sistematización es comprender y destacar los aspectos relevantes y no relevantes de prácticas educativas y otras experiencias con el fin de buscar su mejoramiento y brindar la posibilidad de replicar dichas experiencias en otros ámbitos y contextos (Pérez, 2016).

### **TURISMO RURAL COMUNITARIO**

Es importante abordar el concepto de turismo rural comunitario debido a que el proyecto de extensión universitaria que se sistematiza en este documento parte de este escenario como trasfondo en su afán de brindarle acompañamiento a la comunidad de Dota en el desarrollo de una propuesta de turismo innovador acorde con las características y necesidades del cantón. El turismo rural comunitario se define como aquella experiencia planificada e integrada de manera sostenible con el ámbito rural y que es desarrollado por los mismos pobladores locales que se organizan en beneficio de la comunidad (Cardín y Álvarez, 2007).

En este sentido, las comunidades ofrecen experiencias innovadoras basadas en el paisaje natural y la cultura de las localidades donde se desarrolla, articulando una serie de servicios y productos turísticos como hospedaje, alimentación, excursiones, artesanías, entre muchos otros. Esta experiencia de tipo vivencial permite que los visitantes puedan descubrir nuevas culturas, explorar lugares paradisíacos, así como compartir y contribuir a beneficiar comunidades comprometidas con la conservación de los recursos naturales y que buscan alternativas sostenibles de desarrollo económico acorde (ICT, 2021).

El turismo rural comunitario busca vincular la comunidad como un destino turístico al proponer una alternativa de crecimiento económico local a través de la oferta de experiencias turísticas innovadoras y vivenciales relacionadas con los entornos ambientales, sociales y culturales locales (Villalobos et al., 2020). La persona que opta por incursionar en esta modalidad de turismo busca generalmente un cambio de rutina y contar con la posibilidad de experimentar nuevos entornos, así como compartir y apreciar la cultura autóctona de las comunidades que visita. El enfoque del turismo rural comunitario se centra en que los emprendedores, empresarios y la comunidad en general incursione en la actividad y dinámica turística de manera competitiva, buscando un equilibrio entre la gestión económica local y el uso sostenible de los recursos naturales. La idea es favorecer a las comunidades rurales mediante la diversificación de sus fuentes de ingreso y el mejoramiento generalizado de la calidad de vida de sus habitantes (Vargas, 2019)..



## PRODUCTO TURÍSTICO

Considerando el contexto del turismo rural comunitario y el hecho de que el presente artículo está discutiendo la experiencia metodológica para el diseño de productos turísticos alternativos en el cantón de Dota, se torna imperante repasar el concepto de producto turístico. Es importante destacar que cuando se hace referencia al producto turístico como tal no solo significa la oferta turística en sí (ex. hospedaje, alimentación, visitación de atractivos, artesanías, entre otros), sino también toda la experiencia vivencial diseñada para que las personas visitantes disfruten de un evento único y transformador (Flores et al., 2010).

Según la Organización Mundial del Turismo, “un producto turístico es una combinación de elementos materiales e inmateriales, como los recursos naturales, culturales y antrópicos, así como los atractivos turísticos, las instalaciones, los servicios y las actividades en torno a un elemento específico de interés, que representa la esencia del plan de marketing de un destino y genera una experiencia turística integral, con elementos emocionales, para los posibles clientes. Un producto turístico se comercializa a través de los canales de distribución, que también fijan el precio, y tiene un ciclo de vida” (2019, pág. 18).

A partir de la experiencia del PETT en el diseño de productos turísticos en el ámbito del turismo rural comunitario, es indispensable considerar la participación de la comunidad local, particularmente de líderes comunales. Esto se debe a que son estas personas quienes realmente conocen el espacio geográfico, el acceso a los recursos, las actividades que se pueden efectuar, el tiempo de recorrido, entre otros. Asimismo, es muy importante que la comunidad esté comprometida con la puesta en práctica de estos productos, por lo que las mismas deben ser sencillos, fáciles de aplicar y basados en los recursos de la comunidad para que puedan ser exitosas (Alvarado, Miranda y Avendaño, 2020).

## METODOLOGÍA DE SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS

Siguiendo los lineamientos de la propuesta procedimental conocido como sistematización de experiencias, el aspecto inicial que se contempló para sistematizar la presente experiencia consistió en recopilar y ordenar toda la información pertinente a los distintos componentes del proyecto de extensión universitaria. Para cumplir con ello se definieron los aspectos más relevantes que se comparten en esta sistematización y que se obtuvieron a partir de la consulta de los productos generados en este proyecto:

- Registro fotográfico de recursos, talleres, reuniones, giras de campo
- Mapas de ubicación, oferta, recursos y rutas turísticas
- Bases de datos en SIG



- Minutas de reuniones del equipo académico y el Comité OVOP – Dota
- Memoria de talleres participativos y capacitaciones en Santa María
- Memoria de talleres participativos y capacitaciones en Copey
- Memoria de talleres participativos y capacitaciones en La Cima
- Memoria de talleres participativos y capacitaciones en San Gerardo
- Memoria de talleres participativos y capacitaciones en Providencia
- Bitácora de giras de campo a todas las comunidades del cantón de Dota
- Diseños de productos y rutas
- Informes parciales del proyecto
- Propuesta de folleto de buenas prácticas de sostenibilidad turística
- Artículo «Análisis espacial de tipologías de microemprendimiento económico con potencial turístico en el cantón de Dota, Costa Rica». Revista Geografía de América Central
- Artículo «Inventario de oferta de bienes y servicios articulables para impulsar la estrategia OVOP-Dota, Costa Rica». Revista Perspectivas Rurales
- Presentación de ponencia en el encuentro anual del American Association of Geographers AAG 2019
- Prácticas profesionales de estudiantes de Ciencias Geográficas e Informática
- Propuesta de un prototipo de sitio web [www.vivedota.com](http://www.vivedota.com)

Luego de obtener y ordenar esta información se procedió a interpretarla según la evolución de la experiencia con el fin de lograr, en primera instancia, la reconstrucción histórica de la misma y, en segunda instancia, su interpretación crítica. La reconstrucción histórica la llevó a cabo el equipo de trabajo y consistió en relatar de forma ordenada y cronológicamente lo que fue sucediendo en la experiencia durante el periodo delimitado. Esto permitió obtener un panorama completo de los principales acontecimientos, identificando particularidades como los momentos significativos, las principales decisiones y opciones escogidas, los cambios que marcaron el proceso y, con esto, definir las etapas que fueron culminando en el proceso de la experiencia.

Por su parte, el componente de la interpretación crítica permitió identificar las interrelaciones entre los distintos elementos objetivos y subjetivos al posibilitar la determinación de las tensiones y contradicciones acaecidos a lo largo del



proyecto. Esto se logró al resaltar los factores clave para entender, explicitar y descubrir la lógica emprendida, obteniendo una respuesta a las interrogantes: ¿Por qué pasó lo que pasó y no pasó de otro modo?; ¿Ha contribuido este trabajo al empoderamiento de las agrupaciones encargadas de liderar el turismo rural comunitario en el cantón de Dota? ¿En qué, cómo, por qué y cuál cambio generó? ¿Qué componentes de la metodología utilizada contribuyeron o no?; ¿Hubo cambios en la metodología a lo largo del proyecto?; y ¿Cuáles son los principales aportes teórico-prácticos de la presente experiencia?

A partir de la reconstrucción histórica de la experiencia y su interpretación crítica, la presente sistematización logró identificar lo que la metodología de Jara (2015) denomina “los puntos de llegada”, el cual consiste en dos contribuciones fundamentales del proceso. Es así como se arribó a la formulación de conclusiones y recomendaciones mediante las cuales se resaltan los aportes teórico prácticos que surgen como resultado del proceso de sistematización y que son precisamente los puntos de partida para nuevos aprendizajes a partir de inquietudes abiertas y no conclusiones definitivas. A partir de lo anterior se elaboró el producto de comunicación que se refleja en el presente artículo y que tiene como objetivo hacer comunicable los aprendizajes al compartir las lecciones aprendidas y dejar abierta la posibilidad de diálogo con otras experiencias y aprendizajes.

### **MOMENTOS SIGNIFICATIVOS DE LA EXPERIENCIA METODOLÓGICA**

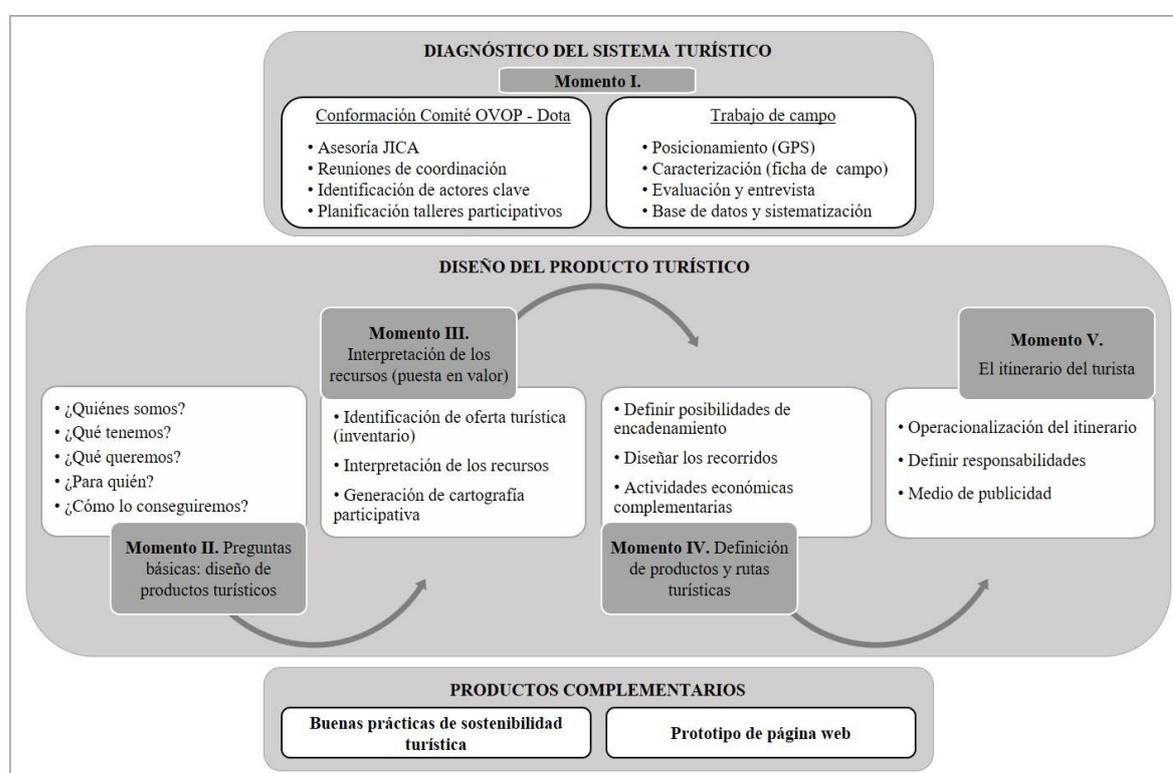
La experiencia metodológica implementada en este proyecto consiste en cuatro fases basados en el enfoque constructivista implementado a través de la práctica en investigación-acción participativa del PETT en los últimos diez años en diferentes comunidades del país (Alvarado, Miranda y Avendaño, 2020). Este enfoque se modificó acorde a las condiciones y características del cantón de Dota, para lo cual se establecieron las siguientes fases con sus respectivos momentos (Ver Figura 1.):

- Diagnóstico del sistema turístico
  - Momento I. Conformación del comité OVOP-Dota y trabajo de campo
- Diseño del producto turístico
  - Momento II. Preguntas básicas en el diseño de productos turísticos
  - Momento III. Interpretación de los recursos (puesta en valor)
  - Momento IV. Definición de productos y rutas turísticas
  - Momento V. El itinerario del turista.
- Productos complementarios

- Buenas prácticas de sostenibilidad turística
- Propuesta prototipo de sitio web

A continuación, se realiza una descripción de la metodología aplicada en cada una de dichas fases, así como los momentos importantes de destacar en la sistematización de esta experiencia.

Figura 1. Matriz de reconstrucción histórica con los elementos sistematizados del proyecto



## DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA TURÍSTICO

El diagnóstico del sistema turístico de Dota tuvo como objetivo general realizar un análisis de las potencialidades históricas, naturales, culturales y ambientales del cantón que permitiera caracterizar la oferta turística existente y potencial con el fin de desarrollar y robustecer la actividad turística en el marco del turismo rural comunitario. Para ello se identificó el primer momento importante a sistematizar que consistió en la conformación de una organización que aglutinara a las partes interesadas y la obtención de los datos e información pertinente.

## MOMENTO I. CONFORMACIÓN DEL COMITÉ OVOP-DOTA Y TRABAJO DE CAMPO.



El Comité OVOP-DOTA se creó con base a la experiencia de origen japonesa conocida como "One Village, One Product" (OVOP), traducido al español como "Un pueblo, un producto", la cual consiste en un movimiento que promueve la creación de oportunidades y estrategias en comunidades rurales a través del desarrollo de un producto originario. Esta iniciativa, promovida internacionalmente por la Agencia de Cooperación Internacional de Japón (JICA), busca fomentar la creación y articulación de emprendimientos económicos basados en el patrimonio biocultural local, así como la valorización tanto de las costumbres y tradiciones locales, como del entorno natural y la belleza paisajística. La génesis de este movimiento en Dota se debe que en el 2016 el Comité Nacional OVOP eligió al cantón para ser uno de los pioneros en conformar su comité local y así establecer las líneas de acción y los proyectos prioritarios para adoptar y adaptar la filosofía japonesa según sus condiciones e intereses.

Conformado el comité local, uno de los proyectos prioritarios fue levantar el inventario de emprendimientos, productos y servicios del cantón, dando origen al catálogo denominado "Vive Dota: Tan nuestro como tuyo... Un pueblo de tradiciones, un producto con identidad". Esta iniciativa inicialmente incluyó 99 emprendimientos y conformó la base para la presente experiencia sistematizada. A partir de ese momento el Comité OVOP-Dota se convierte en actor clave no solo en la identificación y caracterización de la oferta económica del cantón, sino también en la gestión de diferentes capacitaciones que contribuyeron a que los distintos proyectos e iniciativas pudieran construir las bases para su formulación, encadenamiento y mercadeo mediante el acompañamiento de entidades como el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), el Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (IFAM), el Instituto de Desarrollo Rural (INDER), el Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA), el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), entre otros. Es así como se dio el contacto entre el Comité OVOP-Dota y la Universidad Nacional y a partir de ello el planteamiento del presente proyecto de extensión universitaria.

Entrando en detalles de los momentos sistematizados de la presente experiencia y como preámbulo al trabajo de campo, se llevó a cabo una revisión literaria sobre diversos temas relacionados con el objeto de investigación que, en este caso en particular, consistió en la identificación, articulación y gestión de microemprendimientos turísticos. Lo anterior sirvió para establecer los conceptos y procesos que conjuntamente con la revisión de experiencias a escala nacional e internacional, sirvieron para sentar las bases teórico-metodológicos del enfoque del proyecto. Por su parte, también se recabó la información base del área de estudio en formato de bases de datos geoespaciales que incluyó datos relacionados con: poblados, vías de comunicación, hidrografía, áreas protegidas, entre otros. Lo anterior representó un insumo crucial tanto para el análisis espacial elaborado mediante SIG, como para el trabajo de campo.

Además del equipo del proyecto, el trabajo de campo contó con la colaboración del Comité OVOP-Dota y la Municipalidad de Dota, sin los cuales no hubiese sido posible tener éxito en esta fase del proyecto. Para alcanzar los objetivos de esta fase fue necesario implementar un taller participativo introductorio en cada una de las principales comunidades del cantón: Santa María, Copey, La Cima, Providencia y San Gerardo. A través de la participación de los asistentes a dichos encuentros, en su mayoría dueños y colaboradores de los microemprendimientos relacionados con



la actividad turística del cantón asociados al Comité OVOP-Dota, se obtuvieron como resultados: a) el inventario de recursos turísticos; b) la identificación de productos turísticos propuestos por las mismas comunidades; así como c) la elaboración de cartografía participativa.

El proceso participativo anterior se complementó con una visita de campo *in situ* a cada uno de los emprendimientos turísticos participantes con el propósito de entrevistarlos, aplicarles una encuesta y georreferenciar su ubicación espacial con el fin de ingresarlos en la base de datos y ubicarlos en los mapas elaborados mediante el uso de SIG. La base de datos incluyó una serie de características generales de cada emprendimiento como, por ejemplo: nombre del propietario, nombre del microemprendimiento, contacto, actividad económica principal, actividad económica secundaria, oferta/producto/atractivo turístico, entre otros. Así se generó el principal insumo para cumplir con los objetivos del proyecto y realizar un análisis de su comportamiento desde una perspectiva económica y espacial (Villalobos et al., 2020; Avendaño, Elizondo y Méndez, 2021).

## **DISEÑO DE PRODUCTO TURÍSTICO**

En lo referente al diseño de productos turísticos para el cantón de Dota, se establecieron cuatro momentos específicos con actividades que contribuyeron a cumplir con los requisitos necesarios para el diseño: a) preguntas básicas a tener presentes durante el proceso de diseño de productos turísticos; b) la interpretación de los recursos (puesta en valor); c) definición de productos y rutas turísticas; y d) el itinerario del turista y su operacionalización (Flores et al., 2010). Estos cuatro momentos se desarrollaron mediante la ejecución de actividades e instrumentos previamente elaborados para el diseño de productos, delineados de tal manera que sirvieron para aclarar y sistematizar la información necesaria. Dichas actividades e instrumentos se desarrollaron en las comunidades principalmente a través de talleres participativos con las diferentes organizaciones y microemprendimientos involucrados en el proceso, como se detalla a continuación.

### **MOMENTO II. PREGUNTAS BÁSICAS EN EL DISEÑO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS.**

Mediante esta actividad se aclaró y definió la información básica que se requería para poder avanzar con el diseño de los productos turísticos del cantón de Dota. Las preguntas fueron cinco y se obtuvieron de experiencias previas en la aplicación de la metodología del PETT en distintas comunidades rurales del país (Flores et al., 2010; Flores, Alvarado y Miranda, 2017; Alvarado, Miranda y Avendaño, 2020).

Pregunta 1. ¿Quiénes somos? Para responder esta pregunta se les pidió a los participantes de los talleres que elaboraran y describieran acerca de los elementos que verían o encontrarían los turistas al llegar al destino y ser sujetos de la experiencia vivencial turística. También se les pidió que hicieran un recuento de las fortalezas y atractivos que ellos mismos perciben de sus emprendimientos y comunidad. De esta manera se incluyeron elementos tanto a escala general del territorio de Dota, como a escala local de cada comunidad e inclusive particular de cada microemprendimiento. Así



se obtuvo una lista de características que responden a la pregunta planteada con información física, socioeconómica y cultural, sin dejar de lado los antecedentes relacionados con la oferta de la experiencia turística. Más adelante en el proceso, estos datos contribuyeron no solo a alimentar la base de datos, sino también a definir los respectivos productos turísticos tanto a nivel comunitario como cantonal.

**Pregunta 2. ¿Qué tenemos?** La respuesta a esta pregunta se obtuvo de los inventarios de recursos y atractivos turísticos identificados participativamente en cada comunidad del cantón en la que se desarrollaron los talleres. Para este aspecto fue necesario diferenciar los recursos de los atractivos, ya que, como lo mencionan Flores, Alvarado & Miranda, “los recursos tienen que pasar por un proceso de puesta en valor para efectuar las adecuaciones necesarias con el fin de ser visitados, es decir, convertirlos en atractivos turísticos” (2017, pág. 157).

**Tabla 1.** Beneficios del turismo percibidos por los habitantes del cantón de Dota

Beneficios económicos	Beneficios sociales	Beneficios culturales	Beneficios Ambientales
– Dinamizar la economía local	– Mejorar la calidad de vida de las familias	– Rescatar y transmitir costumbres locales o actividades tradicionales	– Conservación de los recursos naturales
– Formar encadenamientos productivos a nivel local	– Potenciar el capital social y humano de la comunidad	– Fomentar la valorización de la cultura autóctona, entre otros.	– Sensibilización de la población local en aspectos ambientales
– Crear espacios alternativos para la generación de ingresos económicos, entre otros.	– Disminuir la emigración de jóvenes hacia otras regiones, entre otros.		– Implementación de prácticas productivas ambientalmente sostenibles, entre otros.

**Pregunta 3. ¿Qué queremos?** En la respuesta a esta pregunta se discutieron las metas y ambiciones de los microemprendimientos que ofrecen la experiencia turística. De esta forma se logró idear y visualizar los beneficios que obtendrían tanto los involucrados directamente con la oferta, como las comunidades y el cantón en general. En la discusión de esta respuesta fue esencial resaltar la importancia de que los visitantes/turistas estuvieran conscientes de cómo y por qué su visita está beneficiando a las personas que habitan en Dota. En el desarrollo de los talleres se destacaron los siguientes beneficios (Ver Tabla 1.).

**Pregunta 4. ¿Para quién?** Mediante esta pregunta se logró identificar el tipo de turismo meta o, en otras palabras, el perfil de turista que se quiere captar. Se comenzó por los aspectos más generales hasta detallar el segmento o segmentos de demanda a los que se va a ofertar la experiencia turística. Este punto es importante porque al determinar el perfil de cada segmento de la demanda (actual o potencial), podrá requerirse una diferenciación en lo concerniente a la oferta (Ver Tabla 2).

**Tabla 2.** Segmentos de demanda turística meta identificados en el cantón de Dota

Nacional educativo	Internacional sensible a las realidades locales	Internacional captado por otros destinos
Dirigido principalmente al turista local que disfruta del turismo a pequeña	Dirigido a visitantes que aprecian los estilos de vida particulares y las	Dirigido a sectores cuya razón de visita radica en uno o varios atractivos ajenos a Dota, pero que



escala en el que predominan las experiencias vivenciales	realidades de las localidades visitadas, ya sea ambientales, sociales y/o culturales.	dentro de su viaje cabe la posibilidad de tener una experiencia de turismo vivencial como complemento a estas actividades principales
También destaca el turismo dirigido al sector educativo, principalmente a nivel universitario o secundaria	Muestran un interés por interactuar con las comunidades y conocer sus costumbres cotidianas (turismo vivencial)	

Pregunta 5. ¿Cómo lo conseguiremos? Este paso consistió en establecer las actividades y la gestión requerida para lograr que la experiencia vivencial responda con las expectativas potenciales según el segmento turístico meta. En este punto la creatividad se convirtió en la clave para el diseño de un producto turístico diferenciado. Para responder esta pregunta se debió incluir todos los aspectos de logística relacionados con las actividades que se establecieron. Algunos ejemplos de actividades planteadas fueron: experiencias vivenciales, charlas educativas, caminatas, comidas típicas, visitas educativas, entre otros.

### **MOMENTO III. INTERPRETACIÓN DE LOS RECURSOS (PUESTA EN VALOR).**

A partir de la generación de la base de datos, con los datos iniciales del inventario turístico del cantón de Dota, se realizó un ejercicio mediante el cual cada comunidad, así como cada microemprendimiento, le describe a los visitantes qué es lo que están observando, o qué es lo que están experimentando. En otras palabras, se buscó responder ¿por qué cada atractivo particular es interesante y/o relevante? Acá fue importante destacar el hecho de que la interpretación fuese muy sencilla de manera que los turistas tuvieran la mayor claridad posible independientemente de su cultura, costumbres y condición socioeconómica.

Lo anterior se combinó con técnicas de cartografía participativa mediante las cuales se logró combinar el conocimiento local acerca de la oferta turística del cantón con información y tecnología proveniente de las ciencias geográficas. Esta herramienta permitió la participación directa de los microemprendimientos turísticos locales tanto en el proceso cartográfico, como en la planificación y diseño del producto turístico para el cantón, convirtiéndose en fiel reflejo de la experiencia colectiva del grupo.

### **MOMENTO IV. DEFINICIÓN DE PRODUCTOS Y RUTAS TURÍSTICAS.**

Con base al inventario de atractivos turísticos, la puesta en valor de dichos atractivos, así como su ubicación y caracterización geográfica, se contó con los insumos necesarios para proceder con la definición y articulación de los productos y las rutas turísticas. El proceso de definición de productos y rutas turísticas se facilitó mediante la clasificación de la oferta de microemprendimientos turísticos del cantón en tipologías (Ver Tabla 3 y Figura 2). Es importante destacar que solo se consideraron aquellos emprendimientos asociados a la iniciativa OVOP-Dota. Se identificaron un total de 155 emprendimientos relacionados con actividades del sector turístico y caracterizados en ocho tipologías distintas.



**Tabla 3.** Tipología de emprendimientos turísticos del cantón de Dota

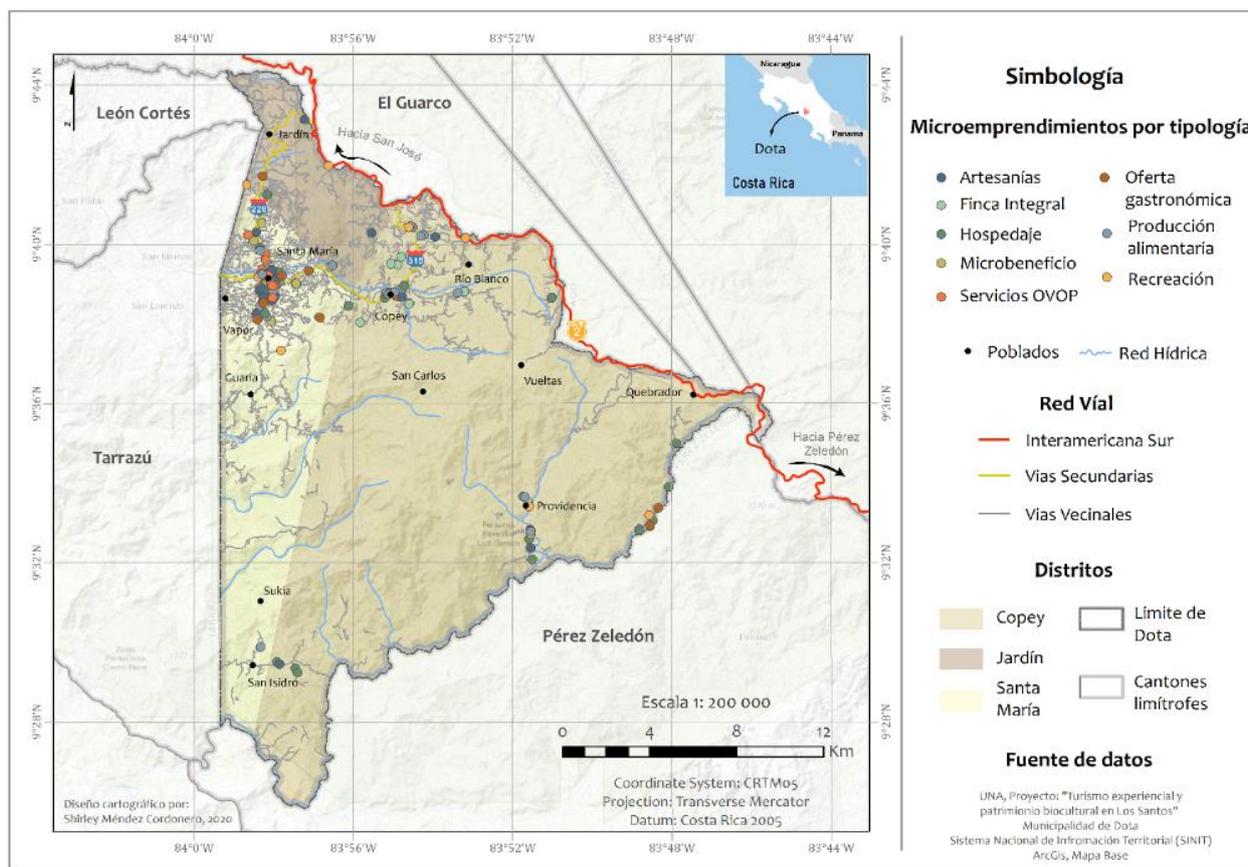
Tipología	Caracterización
Artesanías	Talleres donde se componen artefactos de madera – barro – metal – papel – tela – bambú, reutilización de residuos, cosméticos, jabones, textiles, bordados, restauración de muebles.
Finca Integral	Fincas que combinan la producción de café, hortalizas, frutas, ganado vacuno, entre otros, enfocada hacia la seguridad alimentaria sustentable, la utilización máxima de energía, diversificación de productos para el mercado y la obtención de beneficios económicos.
Hospedaje	Hoteles, cabañas, cabinas, apartamentos, albergues, hostales, lodges, campamentos, casas de habitación con alquiler de cuartos para visitas.
Microbeneficio	Productores de café a pequeña escala que procesan su propio producto y la comercializan en pequeños lotes y/o a través de intermediarios.
Oferta Gastronómica	Restaurantes, cafeterías, bares, sodas, comedores, servicio de catering, comidas para llevar, servicio de comidas a domicilio.
Producción Alimentaria	Producción de hortalizas, frutas, vegetales, huevos, diferentes tipos de carne, quesos u otros lácteos, jugos, cerveza, vino, miel de abeja, conservas, vinagre, pan y repostería, entre otros.
Recreación	Lugares con atractivos como lagunas, cerros, cataratas, rutas y/o miradores donde se pueden realizar actividades de senderismo, apreciación de naturaleza (flora, fauna, paisajes), deportes de aventura, meditación, entre otros.
Servicio OVOP	Supermercados, bancos, gasolineras, clínicas, farmacias, tiendas de abarrotes

Adaptado de Avendaño, Elizondo y Méndez, 2021

Es así como se establecieron propuestas de recorridos guiados que estuvieran conformados por una o varias actividades y que involucraran a uno o varios de los microemprendimientos turísticos identificados en el cantón. Los productos y rutas turísticas se diseñaron con base en criterios como su ubicación geográfica, medio de transporte y accesibilidad, distancia entre los atractivos turísticos que se quieran complementar, tiempo de traslado entre un atractivo y otro, tipo de actividades que se efectuarán en los atractivos, servicios requeridos durante el transcurso del recorrido, así como requerimientos especiales para la realización de ciertas actividades, entre otros.

Durante los talleres comunitarios de esta fase se les propuso a los participantes que consideraran e incluyeran las posibilidades de encadenamiento productivo alrededor de la dinámica turística. Esto permitió visualizar los microemprendedores como un conjunto de actores económicos que podrían asociarse e interactuar para obtener beneficios de manera conjunta y así acrecentar su competitividad. Esto llevó a que la información original de la base de datos del inventario turístico se viera robustecido con información adicional que permitiera la facilitación del proceso de encadenamiento o articulación. Es así como se complementó con información acerca de las actividades económicas complementarias desarrolladas por los dueños de los microemprendimientos (Villalobos et al., 2020).

Figura 2. Mapa de microemprendimientos turísticos por tipología y distrito en el cantón de Dota



## MOMENTO V. EL ITINERARIO DEL TURISTA.

Luego de tener los productos y rutas turísticas bien definidos y haber identificado las posibilidades de encadenamiento o articulación, se procedió con la definición de las propuestas de itinerarios y su respectiva operacionalización. El itinerario del turista como tal consistió en establecer cada una las actividades que realizarían los turistas al adquirir y ser partícipes de uno o varios de los productos turísticos ofrecidos. Las actividades se describieron de la manera más clara posible, incluyendo hora de comienzo y finalización para cada uno de los rubros.

Para facilitar la elaboración de los itinerarios se realizó un ejercicio durante los talleres en el cual se les solicitó a los participantes posicionarse en el lugar de los turistas que podrían visitar Dota. Dicha dinámica se desarrolló en dos variantes: primero, desde la posición de un posible visitante a los microemprendimientos turísticos, y segundo, a partir de la posible percepción que tenga ese turista de su visita a escala comunitaria. Se resaltó la importancia de considerar que la experiencia del turista comienza a partir de la información que consulta en su lugar de origen y finaliza cuando retorna con recuerdos de lo que fue su viaje. Esto es importante porque influye o determina futuras visitas y recomendaciones a otros posibles visitantes. A partir de los aportes de Flores, Alvarado, y Miranda (2017), colegas en el PETT, se les pidió a los participantes de los talleres que la estructura base de los itinerarios debía contemplar los siguientes:



- Medio por el que se ofertará el destino: página en Internet, tour operador, panfletos publicitarios, entre otros
- Información por incluir en el medio para ofertar el producto: tipo de servicios a los que se tiene acceso en la comunidad, infraestructura disponible, información básica del lugar, como condiciones climáticas, qué se va a encontrar el visitante cuando llegue, necesidad de algún tipo de indumentaria específica, entre otros.
- Medios y tipo de transporte para llegar al lugar.
- Horas de salida y de llegada al lugar de visita (destino), así como de inicio y final de las distintas actividades a realizar en dicho lugar.
- Tipo de comidas o menús que se ofrecerán, así como horas definidas para la alimentación.
- Tiempo de estadía según segmentos establecidos, lo que también se ve determinado por la disponibilidad de recursos de las comunidades (por ejemplo, posibilidad de hospedaje y tipo de hospedaje)

Otro aspecto importante que se definió en esta etapa fue el segmento de demanda al que se destina el producto turístico y considerar sus particularidades en el diseño del itinerario. Los autores anteriores afirman que "...esto es fundamental porque el segmento del mercado implica que tienen un imaginario preconcebido y particular de lo que será su experiencia, es decir, tienen determinadas expectativas o ideas de lo que será el viaje y la experiencia, arregladas con base a gustos, intereses y necesidades específicas del segmento de mercado que representan, y que esperan que sean cumplidas. Por esto es que se dice que el segmento de demanda condiciona tanto la oferta como la experiencia en general" (2017, pág. 160).

## PRODUCTOS COMPLEMENTARIOS

Como complemento importante a los productos turísticos diseñados y su respectiva operacionalización propuesta, el proyecto realizó dos aportes: la propuesta de buenas prácticas de sostenibilidad turística para cada una de las tipologías de emprendimiento y la propuesta de un prototipo de un sitio web. La primera es crucial debido a que tanto la oferta como la demanda turística actual exige un producto que contemple el desarrollo sostenible como pilar fundamental del turismo rural comunitario. La segunda se torna necesaria para lograr un mejor posicionamiento de los productos turísticos del cantón mediante el uso de herramientas digitales, poniendo en disposición información actualizada y accesible para cualquier persona en cualquier parte del mundo, y así mejorar la competitividad en el mercado turístico nacional e internacional.

## BUENAS PRÁCTICAS DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA



Desde la formulación del proyecto siempre se contempló brindarle colaboración a la iniciativa del Comité OVOP – Dota y a los diferentes microemprendimientos asociados a ella en materia de implementación de buenas prácticas de sostenibilidad turística. Estas técnicas se derivan de los principios del turismo sostenible y están relacionadas con las prácticas de gestión aplicables a todo tipo de empresas y actividades en cualquier destino turístico. Las buenas prácticas de sostenibilidad turística son medidas de corrección o mejoramiento que se implementan en las áreas de gestión y operación de las actividades de la empresa o negocio turístico. El propósito de su implementación es minimizar los impactos negativos y maximizar los beneficios de la actividad turística en ámbitos socioculturales, empresariales y ambientales (Avendaño, 2018).

En el caso particular de las guías de sostenibilidad turística diseñados bajo el marco del presente proyecto sistematizado, se consideraron las buenas prácticas que articularan esfuerzos que partieran desde los ámbitos ambiental, económico y cultural con el fin de disminuir y mitigar el impacto negativo de la actividad turística. A partir de experiencias previas en el acompañamiento académico para la promulgación de la sostenibilidad en el ámbito del turismo rural comunitario, se priorizaron una serie de elementos de buenas prácticas entre las que destacan: el uso, conservación y gestión racional de la energía y el agua; gestión de residuos sólidos y líquidos; planificación y gestión adecuada del uso del suelo; conservación de recursos naturales y culturales; diseño de proyectos orientados al desarrollo sustentable, así como organizaciones para su promulgación; entre otros.

Aunque por motivos que se describirán más adelante no se pudo cumplir con las capacitaciones sobre buenas prácticas ni diseñar los planes de sostenibilidad turística como lo contemplaba el proyecto en sus comienzos, se diseñó una serie de materiales gráficos. Lo anterior con el propósito de que se contara con una herramienta que permitiera a los microemprendimientos turísticos acoger prácticas de gestión sostenible de una manera sencilla y efectiva. Para ello se contó con la colaboración de un diseñador gráfico quien esbozó una guía general y una serie de panfletos con contenido de buenas prácticas de sostenibilidad enfocado a cada una de las tipologías de emprendimientos turísticos presentes en el cantón de Dota (artesanías, fincas integrales, hospedaje, microbeneficios, oferta gastronómica, producción alimentaria, recreación y servicios).

## **PROTOTIPO DE SITIO WEB**

Como complemento de los alcances del proyecto, se diseñó un prototipo de sitio web con la finalidad de incrementar los canales de divulgación y comunicación de su oferta y conectar a los turistas con las experiencias únicas que les ofrece el turismo rural y así incentivar su visita al territorio. Es necesario recalcar que la Municipalidad de Dota ya había diseñado un sitio ([vivedota.org](http://vivedota.org)), por lo que se tomó éste como base para diseñar un sitio conservando su esencia y temática, pero mejorando otros aspectos. Para lograr dicho objetivo fue indispensable la articulación con académicos de la Escuela de Informática de la Universidad Nacional, quienes ya tenían experiencia en esta temática al ser los artífices



del sitio de comercio electrónico [crgourmetcoffee.com](http://crgourmetcoffee.com). Mediante esta articulación fue posible contar con una estudiante de último nivel de la carrera de informática quien realizó su trabajo final de graduación titulado “Prototipo de sitio web para el proyecto: Turismo experiencial y patrimonio biocultural en Los Santos. Organización comunitaria para la innovación y encadenamiento de la oferta de bienes y servicios turísticos”.

Entre las principales mejoras que se le realizó al sitio de [vivedota.org](http://vivedota.org) mediante el nuevo prototipo fueron:

- Rediseño del menú principal y el submenú de los diversos microemprendimientos del cantón: Esto permitió mejorar la estética y una óptima experiencia del usuario, todo ello con el único fin de tener un diseño web que busque crear un ambiente sencillo y perfectamente equilibrado. Además, se mejoró la categorización de este menú en cuanto a la oferta de emprendimientos al lograr que se visualizara mejor la información.
- Integración de Open Street Map: La incorporación del mapa digital permite ubicar los microemprendimientos espacialmente y así poder tener una idea de su emplazamiento y distancia con respecto a otras ofertas turísticas. La idea es que se pueda desarrollar el sitio para que eventualmente las personas turistas puedan montar su propia ruta e itinerario de visitación y así combinar productos a partir de la tipología de microemprendimientos turísticos de Dota, la cual es muy diversa.
- Integración de material audiovisual y de texto que representará la oferta del cantón de Dota: Con ayuda de los estudiantes asistentes del proyecto se solicitó a los diversos microemprendimientos material visual relevante y que sirviera para ofertar su producto. Con la colaboración de un estudiante de la carrera de Diseño Gráfico de la Universidad Nacional, los materiales fueron editados para posteriormente ser colocados en el sitio web. También se solicitó a los diversos emprendimientos material escrito que permitiera una mejor descripción del producto turístico que ofertan.
- Presencia de los microemprendimientos en redes sociales y otros canales: Los canales como Booking y Tripadvisor se han convertido aceleradamente en un medio de divulgación sumamente efectivo debido a la cantidad de personas que acceden a esta red. De esta manera, se habilitó la posibilidad para que los visitantes no solo consulten material concerniente a los microemprendimientos, sino también una eventual vinculación directa con las plataformas de búsqueda y reservaciones de oferta turística en el caso de los microemprendimientos que cuentan con esta opción. También en el sitio electrónico fueron vinculados los canales desarrollados por los propios emprendimientos como redes sociales, con la finalidad de que los usuarios establezcan una comunicación directa a través de estos.
- Integración de un plugin de comentarios para los diversos emprendimientos del sitio web: Esto permitirá recibir retroalimentación por parte de los diversos usuarios que ingresan al sitio. Dado que pueden comentar su



experiencia en cada emprendimiento visitado, esto podría motivar a otros a querer visitarlo o a saber más de este (Bonilla, 2020).

## REFLEXIÓN E INTERPRETACIÓN CRÍTICA

Esta parte de la sistematización consiste en realizar una interpretación de la experiencia según los elementos descritos y reconstruidos previamente. El propósito es compartir una mirada crítica sobre lo vivido con el fin de orientar las experiencias futuras que se puedan ver fundadas, influenciadas, y/o complementadas a partir de la presente. Según la metodología de Jara (2015a), esta etapa consiste en responder a las preguntas que se plantearon inicialmente como guía en este proceso de sistematización. En este sentido, se comienza con responder a la interrogante: ¿Contribuyó el proyecto al empoderamiento de las agrupaciones encargadas del turismo rural comunitario en comunidades del cantón de Dota? ¿En qué, cómo, por qué y cuál cambio generó? También se responde a las interrogantes específicas: ¿Qué componentes de la metodología utilizada contribuyeron o no? ¿Hubo cambios de metodología a lo largo de este tiempo? ¿Por qué y qué resultados dieron?

Uno de los principales aportes del presente proyecto al Comité OVOP-Dota y sus asociados y por default al gobierno local y la comunidad del cantón en general, fue la identificación de los elementos básicos para el diseño de productos turísticos comunitarios (atractivos y recursos turísticos comunitarios). Lo anterior, conjuntamente con la implementación de una metodología participativa adaptada a la realidad cultural y socioeconómica de Dota, posibilitó que los participantes fueran claves en definir y diseñar el producto turístico cantonal y se apropiaran del conocimiento y el proceso de toma de decisiones. Es así como se partió de los recursos y atractivos propios y característicos de cada una de las comunidades a las que se les brindó acompañamiento con el fin de resaltar sus elementos socioculturales, económicos y ambientales particulares, permitiendo distinguir el producto turístico local de otros productos, lo que eventualmente resultaría beneficioso para la escogencia del destino turístico por parte de las personas visitantes.

Como elemento favorable identificado a partir de la tipificación de los microemprendimientos basado en la heterogeneidad de la oferta turística del cantón, está la complementariedad entre los distintos productos turísticos. Esto resulta muy beneficioso para la competitividad del turismo rural comunitario en el cantón y abre la posibilidad para plantear un producto a partir de los encadenamientos productivos. A pesar de haber identificado estas fortalezas y oportunidades y haber planteado el diseño inicial de los productos turísticos del cantón, el presente proyecto no tuvo oportunidad de profundizar en las especificidades concernientes a la gestión de la articulación de los productos turísticos cantonales. Lo anterior se debió a que las actividades presenciales correspondientes al último año del proyecto, tales como trabajo de campo, reuniones y talleres participativos, se tuvieron que cancelar debido a las restricciones impuestas a causa de la pandemia del virus Covid-19. En ese sentido, le corresponderá a cada iniciativa, al comité OVOP-DOTA y al



Municipio, buscar la manera mancomunada de trazar la estrategia de gestión, mercadeo y políticas locales para desarrollar el turismo rural del cantón. Los productos como el diagnóstico y diseño de los productos turísticos, así como el prototipo del sitio web y las guías de sostenibilidad turística representan un insumo crucial para ello.

Según la percepción local recabada en la presente experiencia, la incursión de los microemprendimientos de Dota en productos y rutas de turismo rural comunitario es vista como una oportunidad para que los participantes puedan contar con un complemento económico a sus actividades tradicionales y posibilita la continuidad y rescate de costumbres o elementos culturales tradicionales. Asimismo, sintoniza muy bien con la posibilidad de continuar valorando y gestionando un elemento por el cual las personas habitantes de Dota se enorgullecen como lo es la conservación ambiental, que a su vez fue resaltado como parte esencial de los atractivos que buscan los turistas que visitan este destino. Las agrupaciones que participaron de este proceso son conscientes de que este tipo de turismo disminuye considerablemente los impactos del turismo masivo a gran escala y procura una mejor distribución de los beneficios, reconociendo que su éxito depende de una gestión que asegure que sea realmente la población local la que organice y gestione eficientemente los recursos turísticos y sus beneficios.

Lejos de diseñar los productos turísticos de las distintas comunidades de Dota como una serie de productos independientes, se planteó ofertar una experiencia vivencial a partir de una serie de productos articulados según las tipologías de microemprendimiento identificados. Este enfoque sirve de base para poder eventualmente confeccionar manuales o protocolos de acción para cada tipología o actividad como se hizo con el planteamiento de las buenas prácticas de sostenibilidad turística. Esto contribuye a reducir el azar y la improvisación por parte de los microemprendimientos y las comunidades, otorgándoles mayor seguridad y apropiación de las actividades que realicen. Mediante esta estrategia se compite en el mercado ofertando un producto más consolidado, con una mayor formalización de las actividades turísticas, que eventualmente podría significar una oportunidad para que las organizaciones involucradas puedan acceder a créditos u otros requerimientos enfocados en mejorar su desempeño.

En cuanto a la metodología, es importante destacar que la presente experiencia se tomó como escenario para implementar y perfeccionar la metodología que viene desarrollando el PETT durante la última década. El enfoque participativo de la investigación-acción (extensión académica universitaria) permitió que tanto los líderes comunales como los microempresarios fueran parte de la ejecución del proyecto. Esto influyó directamente en que el acompañamiento con las comunidades, los talleres, la recolección de información y la elaboración de resultados y su sistematización fuera más fácil. El enfoque metodológico tuvo que ser adaptado a las características del cantón de Dota y al marco organizativo con el cual se dio el acompañamiento, contemplando que las experiencias anteriores se desarrollaban directamente con los actores y microempresarios locales. En este caso en particular, al contar con la contribución valiosa del Comité OVOP-Dota y la Municipalidad respectiva, se logró un mayor enriquecimiento y eficiencia a la hora de efectuar los distintos momentos del proyecto antes mencionados, así como una mayor validación de los procesos y productos para asegurar su continuidad posterior a la conclusión del acompañamiento académico.



Otro elemento teórico-práctico innovador de la presente experiencia fue la incorporación de las tipologías de emprendimiento como estrategia para facilitar y profundizar en el encadenamiento de productos turísticos. Sobre esa misma línea, no se puede dejar de lado las facilidades en cuanto a exposición y mercadeo que viene a aportar la propuesta del sitio web, así como la formulación de buenas prácticas de sostenibilidad turística para cada una de las tipologías de microemprendimiento turísticos identificados.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A partir del ordenamiento y reconstrucción de los elementos y momentos del presente proyecto sistematizado, se realiza una interpretación crítica de la experiencia como tal. El mismo fue diseñado y argumentado de tal manera que se pudiera compartir la lógica del proceso, los factores que intervinieron en él y su relación entre sí, así como las razones de las decisiones que se tomaron. La reconstrucción y reflexión analítica de esta experiencia de acompañamiento académico efectúa la interpretación de lo acaecido no solo para su comprensión por parte del equipo de trabajo y los actores participantes, sino también para resaltar y comunicar los aprendizajes obtenidos, comparar la experiencia con otras y confrontarlo con el conocimiento teórico prevalente. Este esfuerzo pretende contribuir a la acumulación de conocimientos generados desde la extensión universitaria, particularmente de la Universidad Nacional, y ser de interés y utilidad para otras experiencias.

De manera general, el proyecto sistematizado contribuyó al fortalecimiento de los productos turísticos del cantón de Dota mediante la propuesta de un producto que ofrece una experiencia vivencial genuina que valoriza la riqueza biocultural y fortalece los microemprendimientos turísticos interesados en robustecer sus productos y servicios. La heterogeneidad identificada en la oferta turística del cantón de Dota se refleja en la cantidad y variedad de emprendimientos turísticos agrupados en una serie de tipologías que, más allá de una competencia entre ellos, son reflejo de una complementariedad con alto potencial de encadenamiento. Este escenario resulta beneficioso para la competitividad del cantón y se convierte en una oportunidad para plantear un producto turístico a nivel cantonal basado en la articulación de los microemprendimientos participantes. Es así como se identificaron las posibilidades de encadenamiento de actividades con el fin de que logren complementar su oferta y consolidar sus actividades económicas. La iniciativa generó un tejido de colaboración, investigación y coordinación entre actores comunitarios locales interesados en el desarrollo del turismo rural comunitario.

En cuanto a la sistematización de la experiencia como tal, es importante resaltar la secuencia que se contempló en el abordaje de cada uno de los elementos y momentos destacados. En ese sentido, el diagnóstico del sistema turístico fue un componente crucial para este proyecto ya que sentó las líneas base en cuanto a la identificación y caracterización de la oferta turística existente y potencial del cantón de Dota. Como lo afirman Flores, Alvarado y Miranda (2017), es importante mencionar que no todos los espacios rurales tienen el potencial turístico propio para desarrollar actividades



de esta índole, por lo que se recomienda realizar el diagnóstico del sistema turístico antes de plantear el turismo como actividad productiva. Es así como durante la etapa de diagnóstico de esta experiencia se estableció el ente encargado de la gestión del turismo rural comunitario, recayendo en el Comité OVOP-Dota, al cual le correspondió coordinar con el equipo académico del proyecto de extensión universitaria. Por medio de actividades como entrevistas, aplicación de instrumentos de caracterización y evaluación, llamadas telefónicas, visitación *in situ*, posicionamiento global, entre otros, el extenso proceso de trabajo de campo produjo una serie de datos para generar la base de datos de microemprendimientos del cantón, elemento considerado clave para el proyecto.

La identificación de tipologías de emprendimientos turísticos es una contribución teórico-metodológica del proyecto que podría replicarse en otras experiencias para fortalecer el diseño de productos turísticos y su respectivo análisis espacial. Se convierte en un insumo clave para profundizar en la creación y promulgación de un producto turístico al facilitar el encadenamiento de emprendimientos a partir de la creación de rutas turísticas (Avendaño, Elizondo, & Méndez, 2021).

Por su parte, el diseño del producto turístico contempló una serie de momentos específicos con sus respectivas actividades que contribuyeron a cumplir con los requisitos necesarios para la propuesta del producto, entre ellos los talleres participativos, la interpretación de los recursos turísticos (puesta en valor), la definición de productos y rutas turísticas, así como la propuesta del itinerario del turista y su operacionalización. Entre los aprendizajes más importantes a destacar del diseño es que el producto turístico siempre debe idearse con base en los recursos y atractivos propios de las comunidades. Es fundamental que esta etapa contemple la implementación de mecanismos participativos que garanticen que sea realmente la población local la que decida sobre la manera de organizar y gestionar sus recursos turísticos y los beneficios obtenidos a partir de la misma.

La formulación de buenas prácticas de sostenibilidad turística mediante panfletos informativos diseñados para cada una de las tipologías de microemprendimiento turístico es un aporte importante de la presente experiencia ya que el mercado turístico nacional e internacional demanda la implementación de este tipo de medidas, contribuyendo así a que la oferta sea más competitiva. Es necesario complementar lo anterior con talleres de capacitación sobre la implementación de estas prácticas, etapa que quedó pendiente en este caso particular debido a las restricciones antes mencionadas relacionadas con el Covid-19. Con base a experiencia previa, se recomienda que las capacitaciones sean dinámicas, prácticas y sencillas, mediante las cuales los participantes puedan relacionar los ejemplos en su propio contexto con respecto a los diferentes servicios ofertados y así promulgar la implementación de las buenas prácticas de sostenibilidad tanto en su microemprendimiento como en su comunidad.

La propuesta del prototipo del sitio web contribuyó a mejorar el sitio existente [vivedota.org](http://vivedota.org), el cual sigue siendo administrado por la Municipalidad del Cantón de Dota. La metodología empleada permitió identificar aspectos sobre tendencias en el diseño de las páginas web que ofrecen paquetes turísticos, así como conocer el papel de los canales digitales que permiten nuevas formas de interacción con los usuarios. Algunas de estas tendencias pudieron ser



incorporadas en la propuesta del prototipo, logrando una mejor experiencia del usuario en la búsqueda de los productos turísticos del cantón como también logrando un mejor encadenamiento entre emprendimientos y usuarios-emprendimiento.

La presente experiencia metodológica se diseñó de tal forma que pueda ser adaptada e implementada en otras comunidades rurales. Se recomienda que su implementación considere la participación de organizaciones locales de base comunitaria y que exista un marcado interés en apostar por la implementación de proyectos de esta índole. El éxito recae en que la experiencia sea producto de las necesidades sentidas por las mismas comunidades y que no consideren como alternativas impuestas por entidades externas. Un factor de éxito en esta experiencia fue la colaboración del Comité OVOP-Dota y la Municipalidad de Dota, por lo cual se recomienda incitar la participación e involucramiento de las entidades locales convenientes y acordes a los objetivos que se persiguen.

La participación del equipo académico en la presente sistematización fue un proceso constante de aprendizaje-enseñanza mediante la cual las lecciones aprendidas no fueron simples resultados o conclusiones que se extrajeron de la experiencia. Se trató de reflexionar sobre la experiencia no solo para ubicarla en un contexto generalizado y contribuir a que las acciones realizadas puedan ser trascendidos, sino también crecer en conocimiento, estrategia y metodología, resaltando la interactividad del conocimiento con las poblaciones de las comunidades mediante la investigación acción, o como algunos autores lo denominan: ecología de los saberes.

## REFERÊNCIAS

- Alvarado, M., Miranda, P., & Avendaño, D. (2020). Sistematización de experiencias en extensión universitaria: Los proyectos del Programa de Estudios Turísticos Territoriales (2011-2015) como aporte a la Geografía del Turismo. En M. Flores, & N. Sánchez, Democratizando experiencias de extensión universitaria Tomo 5. Sistematización de experiencias: Visibilización de procesos con las poblaciones interlocutoras (págs. 235-266). Heredia, Costa Rica: Editorial del Norte.
- Avendaño, D. (2018). Experiencias de buenas prácticas de sustentabilidad turística en el entorno rural en comunidades del Golfo de Nicoya, Costa Rica. En A. Bojórquez, G. Hernández, G. Meraz, & C. Pedraza, Turismo en los entornos rurales: teorías y experiencias (págs. 13-40). San Luis Potosí, México: Universidad Autónoma de San Luis Potosí.
- Avendaño, D., Elizondo, M., & Méndez, S. (2021). Análisis espacial de tipologías de microemprendimiento económico con potencial turístico en el cantón de Dota, Costa Rica. *Revista Geográfica de América Central* 2 (66).
- Bonilla, A. (2020). Prototipo de sitio web para el proyecto: Turismo experiencial y patrimonio biocultural en Los Santos. Organización comunitaria para la innovación y encadenamiento de la oferta de bienes y servicios turísticos. Práctica Profesional Supervisada: Escuela de Informática. Universidad Nacional, Costa Rica.
- Cardín, M., & Álvarez, C. (2007). El turismo rural comunitario en Costa Rica. Memoria del Congreso (págs. 1658-1666). Lugo, España: XI Congreso Internacional de Ingeniería de proyectos.
- Flores, M., Alvarado, M., & Miranda, P. (2017). Experiencia metodológica para el diseño de productos turísticos alternativos: Casos de comunidades del golfo y de la península de Nicoya. En L. D. Jiménez, G. Blanco, M. Navarro, & E. Montoya, Sistematización de experiencias: Una mirada al trabajo interuniversitario desde la extensión y la acción social (págs. 145-170). Heredia, Costa Rica: Editorial del Norte.
- Flores, M., Alvarado, M., Miranda, P., & Padilla, A. (2010). Elementos básicos para el diseño de productos turísticos comunitarios: experiencia desarrollada en el golfo de Nicoya, Costa Rica. *Revista Suma Administrativa* 1 (1), 25-44.
- ICT. (16 de febrero de 2021). Instituto Costarricense de Turismo. Obtenido de <https://www.ict.go.cr/es/informacion-institucional/desarrollo-turistico.html>



Jara, O. (2015a). La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles. San José, Costa Rica: Centro de Estudios y Publicaciones Alforja.

Jara, O. (2015b). La sistematización de experiencias produce un conocimiento crítico, dialógico, transformador. *Reflexiones Pedagógicas* (55), 33-39.

Organización Mundial del Turismo. (2019). Definiciones de turismo de la OMT. Madrid, España: OMT.

Pérez, T. (2016). Guía Didáctica para la Sistematización de Experiencias en Contextos Universitarios. Caracas, Venezuela: Ediciones del Vicerrectorado Académico: Universidad Nacional Abierta.

Vargas, D. (18 de 06 de 2019). Turismo rural comunitario como alternativa de desarrollo sostenible para comunidades de Costa Rica. *Semanario Universidad*.

Villalobos, K., Sancho, P., Rubí, J., Avendaño, D., & Granados, L. (2020). Inventario de oferta de bienes y servicios articulables para impulsar la estrategia OVOP-Dota, Costa Rica. *Perspectivas Rurales* 18 (36), 23-50.