

"Fortalecimiento en la Gestión Empresarial de las Mujeres Propietarias y Copropietarias de las pequeñas y medianas empresas turísticas, ubicadas en Liberia, Guanacaste."

En el año 2002 se desarrolló el proyecto con un grupo de 30 mujeres empresarias turísticas de Liberia y Playas del Coco – Costa Rica- en los servicios de alojamiento, alimentos y bebidas y servicios complementarios. Su objetivo fue “Fortalecer las competencias técnicas y personales de las mujeres propietarias y copropietarias de empresas turísticas, para que estén en capacidad de mejorar su empresa y consolidar su espacio de participación en la toma de decisiones de su negocio y en el entorno”. Además se apoyó a las mujeres participantes en el diseño y ejecución de un programa de mejoramiento de la calidad integral de su negocio y a mejorar la capacidad de comercialización de las empresas.

Estrategia

El proyecto en todo su desarrollo utilizó una metodología innovadora, que permitió la integración de conocimientos teórico-prácticos de diferentes disciplinas, dirigidos al fortalecimiento de las competencias técnicas y personales de las empresarias. Además, la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos durante las diferentes actividades que se desarrollaron (visita a agencias, intercambio de experiencias, participación en ferias, etc.), permitió la consolidación de lo aprendido, y el que las participantes adquirieran seguridad en sus posibilidades de desempeño empresarial, en actividades fundamentales para su negocio, como es la negociación, la comercialización, entre otras.

La aplicación de pruebas al inicio y al final del proyecto brindó un importante indicador de los cambios y avances logrados tanto por las empresarias como por sus empresas. Cambios que fueron impulsados por el proceso de formación y asesoría técnica desarrollado durante el período de ejecución del proyecto.

Cabe destacar también como un logro de la estrategia, la combinación de instrumentos de medición tanto en el área personal como empresarial, lo que dió como resultado, la posibilidad de medir los avances logrados por las participantes en el proceso.

Otro elemento importante a destacar, es la modalidad de las acciones formativas, donde se combinaron los cursos, talleres y asesorías, este sistema enriqueció el proceso debido a que fue muy participativo y a la vez, personalizado.

Resultados

Lo que resulta evidente en los resultados es que las mujeres han logrado avanzar sustancialmente en el desarrollo de su inteligencia emocional, fortaleciendo factores de la personalidad muy importantes en el desempeño de su papel como empresarias: actividad, capacidad para asumir responsabilidades, autoestima, autonomía, asertividad y empatía.

Llama la atención que esta tendencia se combina con un aumento en el estilo entrenador, en el que la líder considera que las personas que trabajan con ella se les debe estimular para que desarrollen sus capacidades, de tal manera que al aumentar éstas, la líder va dejando de jugar un papel de control y se centra en alentar el desarrollo y delegación de responsabilidades en los(as) demás.

Se probó de manera acertada el uso de instrumentos técnicos y metodológicos que han permitido, de un lado, impulsar un proceso de transformación importante de las empresarias y de sus empresas, y de otro han permitido medir los resultados obtenidos.

Como instrumentos metodológicos destacan el aporte de la inteligencia emocional y las inteligencias múltiples, el análisis de las competencias personales y de liderazgo en la formación de las mujeres y el método integrado de enfrentamiento del estrés.

Como instrumentos técnicos destacan los perfiles diseñados para medir el avance de las empresas y los test psicométricos para medir los avances logrados por las mujeres en el proceso del proyecto.

Así por ejemplo, al comparar el perfil de salida con el de entrada de las empresas, se evidencia que los tres tipos de servicios turísticos registraron una mejora en su desempeño. El puntaje total de salida de las empresas turísticas de Liberia sobrepasa el 80%, lo que indica que se encuentran en óptimas condiciones. Los subfactores que han logrado mayor crecimiento en los tres tipos de servicios son: manejo de desechos y energía, componentes ambos del tema ambiental.

En materia de gestión empresarial, las empresarias en su mayoría han logrado importantes mejoras, especialmente en el área administrativa.

En relación con el desarrollo personal de las participantes, es evidente que se han producido cambios importantes, que de manera subjetiva se notan en su participación en las actividades, pero que además se ha podido medir con el apoyo de los test psicométricos que muestran con mayor claridad estos resultados.

Desde la perspectiva de género, se hizo un importante esfuerzo por desarrollar una metodología acorde a las condiciones y necesidades de las mujeres.

Como producto del proceso generado en el Proyecto, Las Hijas de Guanacaste es una organización turística con un importante potencial de desarrollo en la Provincia, pues llega con un concepto e instrumentos definidos de acuerdo a las características de la pequeña y mediana empresa turística de la Región. Además, es un modelo interesante de organización, por cuanto no nace de lo gremial como la organización tradicional, sino con una marcada orientación hacia una organización comercial. También cuenta con una dirigencia clara en sus objetivos y en su misión, aunque con poca experiencia en materia de organización. También existe un entorno favorable, con recursos técnicos que le pueden ser de gran utilidad en el desarrollo y consolidación de las empresas afiliadas. Por lo tanto, el pronóstico es bueno.

Las empresarias han realizado un esfuerzo en este proyecto y les ha permitido definir más claramente esa identidad de empresarias turísticas, que responden perspectiva de crecimiento, con mayor probabilidad de éxito.