

Instituto Tecnológico de Costa Rica

Escuela de Ciencias Sociales

**El nivel de desarrollo de la planta turística en la zona de amortiguamiento en el
Parque Nacional La Cangreja para el segundo semestre del 2019**

Práctica de graduación para optar por el título de
Gestor de Turismo Sostenible con el
grado académico de Bachillerato

Paolo González González

Jean Carlo Ilama Monge

Humberto Marín Picado

Sofía Quirós Calderón

Cartago, noviembre 2019



Este obra está bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento-
CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

**Instituto Tecnológico de Costa Rica
Campus Tecnológico Central
Escuela de Ciencias Sociales**

Los estudiantes Sofía Quiros Calderón, Paolo González González, Jean Carlo Irama Monge y Humberto Francisco Marín Picado han presentado el Informe de Práctica de Especialidad ante el tribunal examinador como requisito para optar por el título de Gestora en Gestión del Turismo Sostenible con el grado académico de Bachiller Universitario del Instituto Tecnológico de Costa Rica.

Miembros del Tribunal Examinador



Msc. Mariam Álvarez Hernández
Coordinadora de carrera
Bachillerato de Gestión del Turismo Sostenible
Escuela de Ciencias Sociales

ITEC | Tecnológico
de Costa Rica
Gestión de
Turismo Sostenible



Lic. Mauricio Cedeño Camacho
Tutor de Práctica de Especialidad
Escuela de Ciencias Sociales



Dr. Vladimir Mesén Montenegro
Lector
Escuela de Ciencias Sociales

Los miembros de este Tribunal dan fe pública que el presente Informe de Práctica de Especialidad ha sido aprobado y cumple con las normas establecidas por el Instituto Tecnológico de Costa Rica, la Escuela de Ciencias Sociales y del programa académico Gestión del Turismo Sostenible.

19 de noviembre de 2019, Cartago, Costa Rica.

Carta de Entendimiento

Fecha: 26-11-2019

Señores Instituto Tecnológico de Costa Rica
Sistema de Bibliotecas del Tecnológico

Yo Humberto Francisco Marín Picado

_____ carné No. 2018319211, si autorizo,

_____ no autorizo, al Sistema de Bibliotecas del Tecnológico (SIBITEC), disponer del Trabajo Final de graduación, del cual soy autor, para optar por el grado de Bachillerato

en la carrera de Gestión del Turismo Sostenible

presentado en la fecha 19-11-2019, con el título El nivel de desarrollo

de la planta turística de la zona de amortiguamiento del Parque Nacional La Cangreja para el segundo semestre del 2019.

_____ para ser ubicado en el Repositorio Institucional y Catálogo SIBITEC, con el objetivo de ser visualizado a través de la red Internet.

Firma de estudiante: 

Correo electrónico: hfmp1312@gmail.com

Cédula No.: 116920902

Carta de Entendimiento

Fecha: 26-11-2019

Señores Instituto Tecnológico de Costa Rica
Sistema de Bibliotecas del Tecnológico

Yo Sofía Quirós Calderón
carné No. 2018319210, si autorizo,
 no autorizo, al Sistema de Bibliotecas del Tecnológico (SIBITEC), disponer del Trabajo Final de
graduación, del cual soy autor, para optar por el grado de Bachillerato,
en la carrera de Gestión de Turismo Sostenible,
presentado en la fecha 14-11-2019, con el título El nivel de desarrollo
de la planta turística de la zona de amantiguamiento en el Parque
Nacional La Cangreja para el segundo semestre del 2019
para ser ubicado en el Repositorio Institucional y Catálogo SIBITEC, con el
objetivo de ser visualizado a través de la red Internet.

Firma de estudiante: Sofía

Correo electrónico: sofyqui14@gmail.com

Cédula No.: 304980797

Carta de Entendimiento

Fecha: 26 - 11 - 2019

Señores Instituto Tecnológico de Costa Rica
Sistema de Bibliotecas del Tecnológico

Yo Paolo Andrés González González

_____ carné No. 2018319212, si autorizo,

_____ no autorizo, al Sistema de Bibliotecas del Tecnológico (SIBITEC), disponer del Trabajo Final de graduación, del cual soy autor, para optar por el grado de Bachillerato,

en la carrera de Gestión del Turismo Sostenible

presentado en la fecha 19 - 11 - 2019, con el título El nivel de desarrollo de

la planta turística de la zona de amortiguamiento del Parque Nacional

La Cangreja para el segundo semestre del 2019.

_____ para ser ubicado en el Repositorio Institucional y Catálogo SIBITEC, con el objetivo de ser visualizado a través de la red Internet.

Firma de estudiante: _____ 

Correo electrónico: paog0118@gmail.com

Cédula No.: 3-488-357

Carta de Entendimiento

Fecha: 26-11-2019

Señores Instituto Tecnológico de Costa Rica
Sistema de Bibliotecas del Tecnológico

Yo Jean Carlo Ilama Monge
carné No. 2018319197, si autorizo,
 no autorizo, al Sistema de Bibliotecas del Tecnológico (SIBITEC), disponer del Trabajo Final de
graduación, del cual soy autor, para optar por el grado de Bachillerato
en la carrera de Gestión del Turismo Sostenible
presentado en la fecha 19-11-2019, con el título El nivel de desarrollo
de la planta turística de la zona de amortiguamiento del
Parque Nacional La Cangreja para el segundo semestre del
2019, para ser ubicado en el Repositorio Institucional y Catálogo SIBITEC, con el
objetivo de ser visualizado a través de la red Internet.

Firma de estudiante: 

Correo electrónico: jeancarolilama1818@gmail.com

Cédula No.: 3-0481-0283

Resumen

El presente trabajo de intervención tiene como fin analizar el nivel de desarrollo de la planta turística en la zona de amortiguamiento del Parque Nacional La Cangreja, ubicada en el cantón de Puriscal en San José, Costa Rica. El estudio está basado en la clasificación de planta turística propuesta por Renato Quesada (2012) y por el término de desarrollo turístico planteado por Douglas Pearce (1991) citado en Varisco (2008).

La intervención se realizó utilizando una metodología de enfoque cualitativa de tipo descriptiva, con la cual fue necesario la implementación de varias técnicas como el uso de entrevistas, búsqueda bibliográfica y un cuestionario, esto permitirá obtener la información necesaria para realizar un análisis sobre la planta turística, dando como resultado el nivel de desarrollo.

Los resultados obtenidos muestran ciertas carencias en algunos aspectos dentro de los distintos establecimientos turísticos, como la aplicación adecuada de la Ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad (Ley N° 7600, 1996) y la Norma sobre Salud y seguridad en el trabajo (Norma INTE T3:2016, 2016) referente a la señalización de las rutas de evacuación, pero de igual forma, se dieron resultados positivos en ciertas variables como las capacitaciones del personal y el uso de medios de comunicación. Algunos distritos cuentan con una planta turística variada y con gran cantidad de comercios, sin embargo, en otros pueblos apenas se tienen los servicios básicos mínimos para atender las necesidades de sus propios pobladores, dando como conclusión, un desarrollo turístico, variado, concentrado en ciertos puntos geográficos de la zona de amortiguamiento.

Lo anterior favoreció a la formulación de conclusiones y recomendaciones, las cuales pretenden dar una imagen clara y detallada de la situación actual en cuanto al desarrollo de la práctica turística se refiere, además del papel de los distintos actores involucrados en la actividad turística, esto con el fin de atacar esas carencias y con ello, consolidar el Parque Nacional La Cangreja y su zona de amortiguamiento como un centro turístico importante en Costa Rica.

Palabras claves: Desarrollo Turístico, Planta Turística, Zona de amortiguamiento.

Abstract

The purpose of this intervention work is to analyze the level of development of the tourist plant in the buffer zone of La Cangreja National Park, located in the Puriscal canton of San José, Costa Rica. The study is based on the classification of tourist plant proposed by Renato Quesada (2012) and the term of tourism development proposed by Douglas Pearce (1991) cited in Varisco (2008).

The intervention was carried out using a qualitative approach methodology of descriptive type, it was necessary to implement several techniques such as the use of interviews, bibliographic search and questionnaires to obtaining the necessary information to perform an analysis on the tourist plant, resulting in its level of development.

The results obtained show certain deficiencies in some aspects within the different tourist establishments, such as the adequate application of the Law on equal opportunities for people with disabilities (Law No. 7600, 1996) and the Standard on Health and safety at work (INTE Standard T3: 2016, 2016) concerning the signaling of evacuation routes, but in the same way, there were positive results in certain variables such as staff training and the use of social media. Some districts have a varied tourist plant and a large number of shops, however, in other towns there is barely the minimum basic services to meet the needs of their own inhabitants, giving as a conclusion, a tourist development, varied, concentrated in certain geographical points of the buffer zone.

The above favored the formulation of conclusions and recommendations, which are intended to give a clear and detailed picture of the current situation regarding the development of tourism practice, in addition to the role of the different actors involved in tourism activity, this in order to attack these deficiencies and with it, consolidate the La Cangreja National Park and its buffer zone as an important tourist center in Costa Rica.

Key words: Touristic development, Touristic Planta, Buffer zone.

Tablas de Contenidos

Introducción.....	5
Objetivos.....	8
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos.....	8
1. ANTECEDENTES.....	9
1.1 Origen de la demanda.....	9
1.2 Intervención gestora de turismo sostenible.....	10
1.3 Descripción de la intervención.....	12
Estructura del PNLC.....	12
2. CONTEXTO.....	14
2. Caracterización de la institución.....	14
3.1.1 Institución u organización en que se realizará la intervención.....	14
2.1.2 Ubicación y características generales.....	15
2.2. Características de los beneficiarios.....	22
2.2.1 Descripción de la Intervención.....	22
2.2.2 Otros datos relevantes.....	24
3.2 Diagnóstico.....	28
2.3.1 Concreción de la situación.....	28
2.3.2 Hipótesis.....	29
2.3.3 Técnicas e instrumentos.....	31
2.3.4. Recopilación de la información.....	39
2.3.5. Selección y organización de la información.....	42
2.3.6. Interpretación de la información.....	43
3. Programa de Intervención Gestora En Turismo Sostenible.....	44
3.1. Referente conceptual.....	45

3.2. Enfoque de intervención.....	46
3.3. Estrategia de intervención.....	47
3.4. Evaluación de resultados	48
Alojamiento.....	49
Alimentación.....	53
Actividades de esparcimiento	56
Otros servicios.....	57
3.5. Conclusiones.....	62
3.6. Plan de acción.....	63
Acciones a corto plazo.....	63
Acciones a mediano plazo	65
Acciones a largo plazo.....	66
Cronograma	66
Referencias	67
Anexos.....	74
Apéndice 1	74
Cuestionario	74

Índice de Tablas

<i>Tabla 1 Indicador de Desarrollo Social Distrital de Puriscal.....</i>	<i>17</i>
<i>Tabla 2 Actividades productivas de los distritos de Puriscal</i>	<i>18</i>
<i>Tabla 4 Revisión bibliográfica de documentos relacionados al PNLC.....</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 5 Primera gira de campo.....</i>	<i>33</i>
<i>Tabla 6 Entrevista al administrador del PNLC.....</i>	<i>34</i>
<i>Tabla 7 Revisión bibliográfica sobre el cuestionario</i>	<i>35</i>
<i>Tabla 8 Segunda gira de campo</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 9 Tercera gira de campo</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 10 Establecimientos encuestados segunda gira de campo.....</i>	<i>40</i>

<i>Tabla 11 Establecimientos encuestados tercera gira de campo</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 12 Establecimientos turísticos dedicados al alojamiento</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 13 Servicios complementarios de los establecimientos dedicados al alojamiento....</i>	<i>50</i>
<i>Tabla 14 Otros servicios que ofrecen los establecimientos en alojamiento</i>	<i>51</i>
<i>Tabla 15 Establecimientos dedicados a la alimentación</i>	<i>53</i>
<i>Tabla 16 Capacidad de los locales.....</i>	<i>54</i>
<i>Tabla 17 Otros servicios que ofrecen los establecimientos con dedicación a la alimentación</i>	<i>54</i>
<i>Tabla 18 Otros servicios que ofrecen los establecimientos dedicados al esparcimiento</i>	<i>56</i>
<i>Tabla 19 Establecimientos con dedicación a otros servicios.....</i>	<i>58</i>
<i>Tabla 20 Otros servicios complementarios que ofrecen los supermercados</i>	<i>58</i>
<i>Tabla 21 Establecimientos en función al transporte</i>	<i>60</i>
<i>Tabla 22 Establecimientos en función de EBAIS o centro de salud.....</i>	<i>60</i>
<i>Tabla 23 Cronograma.....</i>	<i>66</i>

Índice de Figuras

<i>Ilustración 1 Organigrama Parque Nacional La Cangreja.....</i>	<i>12</i>
<i>Ilustración 2 Ubicación Parque Nacional La Cangreja.....</i>	<i>19</i>
<i>Ilustración 3 Ubicación Zona de Amortiguamiento del PNLC</i>	<i>21</i>

Siglas y acrónimos

ACCVC	Área de Conservación Cordillera Volcánica Central.
AISD	Área de Influencia Social Directa
CB	Corredor Biológico
IDS	Índice de Desarrollo Social
ITCR	Instituto Tecnológico de Costa Rica
MINAE	Ministerio de Ambiente y Energía
UCR	Universidad de Costa Rica
SINAC	Sistema Nacional de Áreas de Conservación
ZA	Zona de Amortiguamiento
PNLC	Parque Nacional La Cangreja

Introducción

La presente investigación tiene como tema principal el análisis de la planta turística en la zona de amortiguamiento (ZA) del Parque Nacional La Cangreja (PNLC). Esta área protegida se encuentra en el cantón de Puriscal, provincia de San José, Costa Rica.

Estos espacios de amortiguamiento son anillos que rodean los espacios protegidos en donde se permite cierta actividad productiva para que los habitantes se conviertan en guardianes, debido al beneficio económico que la conservación ecológica genera. (Monge, 1998, p. 177)

Dentro de estos espacios de amortiguamiento se da el desarrollo de actividades comerciales y dentro de ellas se encuentra la planta turística, este elemento clave del turismo brinda las facilidades necesarias para hacer que la permanencia del turista sea la mejor posible. La planificación de la planta debe hacerse de forma ordenada y de acuerdo a las necesidades del cliente.

Conocido como la estructura productiva del turismo, ya que por medio de sus servicios se hace posible el desplazamiento, permanencia y aprovechamiento de los atractivos y actividades de un lugar, es la encargada de atender y satisfacer todas las necesidades y deseos de los turistas. (Quesada, 2012, p. 195)

El autor Quesada (2012) divide la planta en 4 categorías: alojamiento, alimentación, esparcimiento y otros servicios, estos, serán la base teórica mediante la cual se desarrolla esta investigación. Estos comercios cumplen un papel de gran importancia, ya que representan la unión de distintos establecimientos turísticos, los cuales, a pesar de brindar servicios distintos, todos los esfuerzos van dirigidos a un mismo público meta y a un solo producto turístico.

La planta turística de la zona de amortiguamiento del Parque Nacional La Cangreja será analizada desde la categoría de desarrollo turístico, para saber en qué etapa se encuentran estos establecimientos de forma individual y al mismo tiempo brindar un panorama general, para ello, se debe tener claro el concepto de desarrollo como tal:

En ciencias sociales el concepto de desarrollo por lo general se le ha empleado como proceso global de transformación de una realidad históricamente determinada. Involucra de manera intencionada el incremento sostenible de las capacidades productivas, el aumento y la mejor distribución de la riqueza, la atención a las necesidades básicas de la población y la ampliación de las opciones y capacidades de las personas para el desenvolvimiento de su vida. (Valcárcel, 2006, p.34)

Una vez establecida esta definición de desarrollo como un eje de progreso para el orden social y el beneficio de la sociedad, se puede interpretar si estos establecimientos mediante su adecuada planificación y funcionamiento pueden ser otra forma de viabilidad para el desarrollo socioeconómico de la zona mediante la actividad del turismo. Por lo cual, se procede a analizar la planta turística desde el punto de vista turístico, definido por Pearce (1991) citado en por Varisco (2008) de la siguiente manera:

El desarrollo turístico puede definirse específicamente como la provisión y el mejoramiento de las instalaciones y servicios idóneos para satisfacer las necesidades del turista, puede también incluir los efectos asociados tales como la creación de empleos o la generación de ingresos. (Pearce, 1991 citado por Varisco, 2008, p. 61)

Por lo cual, mediante estos referentes teóricos, se busca realizar un análisis del estado de desarrollo de los establecimientos turísticos según su funcionalidad para la visitación de turistas. Por otra parte, esta interpretación da paso a procesos externos dentro de cada establecimiento en función de mejorar sus condiciones que pueden conllevar grandes beneficios socioeconómicos para la zona de amortiguamiento del Parque Nacional La Cangreja y la sociedad.

Seguidamente, se utilizó esta categoría (desarrollo turístico) para describir la cantidad de establecimientos que existen, el tipo de actividad a la que se dedican y en qué etapa de desarrollo se encuentran, esto con la intención de presentar un informe que indique la condición actual de los comercios turísticos de la comunidad.

El interés de un proyecto de intervención surge a partir de que en la zona de amortiguamiento del Parque Nacional La Cangreja existen una cantidad de establecimientos turísticos donde se puede atender una mayor cantidad de turistas que la que perciben actualmente, donde la investigación brindara una primera visión general de las condiciones que tiene los establecimientos de servicios, profundizando en las carencias que

se puedan mostrar en los resultados finales para realizar una propuesta en la búsqueda de mejorar y solventar sus condiciones.

Para el proceso del proyecto, se describirán varios apartados de la intervención en diferentes fases para un adecuado orden de la estructura de la información. Por lo cual, se presentan mediante la fase de identificación y conocimiento, la fase de fortalecimiento y construcción y la fase de interpretación y líneas de acción. Estas fases conforman un eje de trabajo para toda la intervención en la cual se fundamenta todo el proceso de investigación paso por paso.

Para la metodología empleada en la intervención se da el enfoque cualitativo, tal y como lo explica Hernández (2014), “se utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (Hernández, 2014, p.7). A su vez, la intervención cuenta con un enfoque descriptivo, ya que se busca realizar una explicación detallada de la planta turística, esto en cuanto a la cantidad de establecimientos que existen y las condiciones de los mismos.

Dentro del estudio se incluyen diferentes técnicas para la recopilación de datos e interpretación de la información, como lo son: la creación de cuestionarios, el trabajo de campo, la observación participante y las características del fenómeno estudiado, entre otros, siendo estos elementos de gran importancia de acuerdo al tipo de enfoque que se ha designado. El cuestionario será aplicado en los distintos locales turísticos, donde se recolecta la información directamente de la fuente primaria, de esta manera existen 4 tipos de cuestionarios creados en base a la categoría de planta turística propuesta por el autor Renato Quesada (2012) donde los establecimientos turísticos se categorizan según al tipo de servicio que ofrecen, esto permitirá dar un panorama concreto y certero de las condiciones actuales de los comercios turísticos en la zona de amortiguamiento del Parque Nacional la Cangreja.

En el primer capítulo se presentan los antecedentes, se describe de manera detallada la investigación y el tipo de intervención que se va a realizar.

En el segundo capítulo se hace referencia a las características del Parque Nacional La Cangreja, su descripción geográfica y el nivel de desarrollo social de los distritos que comprenden la zona de amortiguamiento, además, un diagnóstico de la situación y técnicas o instrumentos a utilizar.

Y, por último, el tercer capítulo se basa en el enfoque y estrategia de intervención, además que se da un análisis de los resultados obtenidos, sus conclusiones y el plan de acción a corto, mediano y largo plazo.

Objetivos

En el siguiente apartado se desglosan los objetivos de la presente intervención. Estos sirven como guía para realizar las actividades necesarias, dando direccionalidad al trabajo. De esta forma, según Céspedes (2015, p.80) “los objetivos tendrán coherencia con el problema de investigación y se orientará exclusivamente a la creación de conocimiento en el tema específico”.

Objetivo General

A continuación, se explica cuál es el objetivo principal de la intervención.

Analizar el nivel de desarrollo de la planta turística de la zona de amortiguamiento del Parque Nacional La Cangreja.

Objetivos Específicos

A continuación, se explica cuáles son los objetivos específicos de la intervención.

1. Identificar las necesidades de los establecimientos turísticos dentro de la zona de amortiguamiento del Parque Nacional La Cangreja.
2. Determinar el nivel de desarrollo de los establecimientos turísticos de la zona de amortiguamiento de acuerdo con los criterios de alojamiento, alimentación, esparcimiento y otros servicios.
3. Establecer acciones a futuro, teniendo en cuenta las características y la condición actual de la planta turística.

Estos objetivos son el eje central mediante el cual se desarrollan las distintas etapas de la presente intervención, de igual manera, dan un orden al documento escrito y dentro del

mismo se da síntesis de las distintas etapas y medios utilizados para llevar a cabo cada uno de los objetivos.

1. ANTECEDENTES

En el siguiente apartado se detalla las razones del origen de la demanda, explicando cómo surge la intervención y el papel de la gestión del turismo sostenible dentro de la misma.

1.1 Origen de la demanda

El origen de la demanda ocurre desde el I semestre del 2019 por medio de una gira de campo, donde el administrador del PNLC contextualiza la situación del PNLC y sus necesidades. Por tal razón, a partir de esta reunión se establece como necesidad prioritaria medir el potencial turístico de la ZA del PNLC para posteriormente ser atendida en setiembre, octubre y noviembre del 2019.

Asimismo, a partir de una reunión realizada en abril 2019 con representantes de la Carrera de Gestión del Turismo Sostenible (GTS) de la Escuela de Ciencias Sociales, perteneciente al Instituto Tecnológico de Costa Rica (ITCR), miembros del Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC) y el departamento de mercadeo de Área de Conservación Cordillera Volcánica Central (ACCVC), se establece la necesidad del apoyo de Gestión de Turismo Sostenible para trabajar de forma conjunta en un proyecto de corto plazo.

Posterior a la búsqueda bibliográfica sobre la categoría de potencial turístico y con base en las necesidades expuestas por el encargado del PNLC, se llega a un acuerdo para realizar un estudio que determine el nivel de desarrollo turístico de los distintos establecimientos turísticos dentro de la ZA del PNLC. Mediante la creación y posterior aplicación de un cuestionario, se busca analizar el estado actual de los establecimientos turísticos en la ZA del PNLC y determinar en cuáles aspectos se deben mejorar para que la

planta turística pueda generar las características necesarias, en vías de atender las necesidades de los turistas actuales y potenciales de la zona.

A través de la presente intervención, se busca cumplir con el objetivo general del Plan de Turismo Sostenible del PNLC el cual dictamina “promover el turismo sostenible en el PNLC de acuerdo con sus objetivos de conservación, por medio de acciones y estrategias que permitan contribuir con el desarrollo social, ambiental y económico de la zona de influencia” (Plan de Turismo Sostenible del PNLC, 2018).

De esta forma, el Departamento de Mercadeo del Área de Conservación Central y la Administración del PNLC coordinaron con la directora de la carrera de Gestión del Turismo Sostenible del Tecnológico de Costa Rica, una gira al cantón de Puriscal, lugar donde se encuentra el área protegida, en la cual se dio un primer acercamiento a las necesidades expuestas por parte del encargado del PNLC, con el fin de trabajar en conjunto en la aplicación del cuestionario.

1.2 Intervención gestora de turismo sostenible

Para dar inicio a la intervención se decidió dividir todo el proceso en tres fases, estas fueron propuestas por los investigadores de Gestión del Turismo Sostenible encargados del proyecto de intervención en un proceso de evaluación y planificación del trabajo sobre la región de estudio y serán la base sobre la cual se guiará esta intervención en contenido y forma. Estas fases son: 1. fase de identificación y conocimiento, 2. fase de fortalecimiento y construcción y 3. la fase de interpretación y líneas de acción.

1. Fase de identificación y conocimiento

En la primera fase, se busca adentrarse en el contexto investigando desde distintos tipos de fuentes como artículos, tesis doctorales y bases de datos sobre la situación de la zona y a su vez identificar los distintos actores que están envueltos en la región de estudio, esto utilizando diferentes técnicas como entrevistas y una intensa búsqueda bibliográfica. En la presente fase de intervención se realiza un análisis de los distintos documentos

recolectados y facilitados para obtener un panorama de la región de estudio, sus características y valoraciones desde distintas visiones

2. Fase de fortalecimiento y construcción

En la segunda fase, en el momento que se obtiene un abordaje sobre los distintos contextos y factores de la zona de estudio, se procede a definir el plan de trabajo, la metodología, las herramientas a utilizar y el cronograma. Estas partes comprenden una construcción completa con base al objetivo general de la investigación. Por tal razón, en esta fase de la intervención se definió la metodología descriptiva de enfoque cualitativo, así también la construcción de una herramienta de cuestionario para aplicar en los distintos establecimientos turísticos y el cronograma de trabajo de campo para la aplicación de la misma.

3. Fase de interpretación y líneas de acción.

Para la tercera fase, se utilizan las distintas técnicas seleccionadas para aplicar en la investigación y dar con los resultados de la intervención. Estos resultados en contraste con la teoría utilizada mostrarán una imagen clara de la situación actual y condiciones de la zona de estudio. En esta fase de la intervención, se aplica el cuestionario a los distintos establecimientos turísticos, por lo cual se recopila la información necesaria para su interpretación con referencia a los conceptos utilizados en la investigación. Esto permite dar un panorama actual de la zona para establecer las líneas de un plan de acción para los indiferentes actores sociales que forman parte en la zona.

A lo largo del proyecto de intervención, en los distintos apartados se presenta la información dividida en las distintas fases para mostrar todo un proceso de trabajo completo que presenta una mejor comprensión de la información indagada, los procesos de construcción y el resultado obtenido. Por lo cual, este método de división en distintas fases genera un resultado claro y completo según el propósito por el cual se esté investigando.

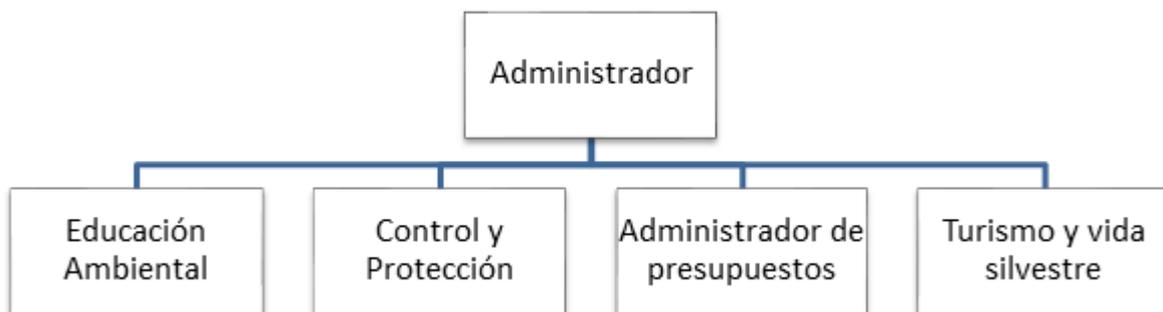
1.3 Descripción de la intervención

En el siguiente apartado se detalla la intervención que se va a llevar a cabo y las características del beneficiario de la misma.

Estructura del PNLC

Dentro del organigrama de puestos dentro del Parque Nacional La Cangreja, todo se basa principalmente en el Plan de Manejo del PNLC. En el PNLC existe un administrador, del cual dependen los encargados de cada función: educación ambiental, control y protección, un administrativo que maneja todo lo que tiene que ver con presupuestos informes de tiquetes y otro montón de cosas y el encargado de turismo y vida silvestre. (G. Jiménez, Comunicación personal, 30 de octubre del 2019)

Ilustración 1 Organigrama Parque Nacional La Cangreja



Fuente: G. Jiménez, Comunicación personal, 30 de octubre del 2019.

En el caso del PNLC el administrador asume varios programas al igual que otros empleados por cuestiones de presupuesto, por lo tanto, hay programas que no se contemplan porque no dan abasto con el personal y el tiempo (G. Jiménez, Comunicación personal, 30 de octubre del 2019).

La intervención consiste en obtener una imagen clara de toda la planta turística que se encuentra distribuida a lo largo del de la ZA del PNLC donde se muestran los distintos establecimientos turísticos que existen, la información general de los mismos y cómo se distribuyen geográficamente a lo largo del mapa.

La intervención se desarrollada en conjunto con el SINAC y la oficina de administración del PNLC, mediante la labor de crear un cuestionario que permita identificar el estado actual de los comercios vinculados al turismo y que componen la planta turística de la zona de amortiguamiento, donde se describirán las características de la planta turística cercana al PNLC, con el fin de determinar en cuál etapa de desarrollo turístico se encuentran en la actualidad, esto dará como resultado, una visión más clara sobre las carencias y fortalezas que tienen cada uno de los establecimientos en la ZA, lo que permitirá a la administración del PNLC y el SINAC, generar insumos para que en un futuro se puedan desarrollar estrategias sobre planes de acción en el PNLC.

Para la creación del cuestionario se realizará una búsqueda bibliográfica que, de sustento al contenido y forma a los distintos ítems, una vez recibido el aval por parte del SINAC, los encargados del Parque Nacional y la Dirección de la carrera de Gestión del Turismo Sostenible, se procederá con la recolección de los datos en el campo.

Con la ayuda de esta información se tendrá una imagen clara de cuántos establecimientos existen en la zona, a que se dedica cada uno de ellos y en qué condiciones se encuentran para atender turismo, esto debido a la necesidad del SINAC y del PNLC de contar con un inventario de la planta turística de la zona de amortiguamiento del Parque Nacional La Cangreja. Esta será la primera etapa en vías de un proyecto a futuro que permita medir el potencial turístico de la ZA del PNLC, con la meta de consolidar el Turismo como una de las principales actividades productivas en la zona, apoyándose en aquellos establecimientos que ya existen y que se podrían aprovechar para la actividad, además, se pueden establecer líneas de acciones desde la carrera de GTS en conjunto con el SINAC, donde se atiendan las necesidades de algún establecimiento en específico de forma directa.

Asimismo, el cuestionario será una herramienta que podrá ser utilizada en un futuro por aquellas personas que necesiten actualizar los datos y de gran utilidad para los demás Parques Nacionales que deseen hacer uso del cuestionario.

De esta manera y de acuerdo con lo anterior, se presenta el problema de investigación: ¿Cuál es el nivel de desarrollo de la planta turística de la zona de amortiguamiento del Parque Nacional La Cangreja, en el segundo semestre del 2019?

2. CONTEXTO

En el siguiente apartado se describe el contexto del proyecto, características de los beneficiarios, técnicas e instrumentos a utilizar y se realiza un diagnóstico general de la situación.

2. Caracterización de la institución

En este capítulo se muestra algunos aspectos relevantes sobre el proyecto de investigación respecto al Parque Nacional La Cangreja donde se realizará, la ubicación y las características generales de la zona de estudio. El presente capítulo se contempla dentro de la primera fase de identificación y conocimiento.

3.1.1 Institución u organización en que se realizará la intervención.

La intervención será realizada en el Parque Nacional la Cangreja, ubicado en el cantón de Puriscal, San José, Costa Rica.

Esta área protegida forma parte de los 28 parques nacionales que existen actualmente en Costa Rica. El PNLC trabaja bajo la administración del SINAC, una institución que ejerce sus funciones como un sistema de gestión y coordinación institucional, desconcentrado y participativo, que integra las competencias en materia forestal, vida silvestre, áreas protegidas y la protección y conservación del uso de cuencas hidrográficas y sistemas hídricos con el fin de dictar políticas,

planificar y ejecutar procesos dirigidos a lograr la sostenibilidad en el manejo de los recursos naturales del país (SINAC, s.f).

El SINAC, vela por el funcionamiento de once áreas de conservación distribuidas a lo largo del país para cuidar que haya un manejo adecuado de los recursos. Cada área de conservación cuenta con una administración independiente, estando compuestas por distintos atractivos naturales, parques nacionales y reservas protegidas.

La presente intervención se centra en uno de los 8 parques nacionales del Área de Conservación Cordillera Volcánica Central (ACCVC).

Esta área está localizada en el centro del país, conformada casi en su totalidad por la Cordillera Volcánica Central, la cual resguarda veinticinco áreas silvestres protegidas y presenta una gran diversidad de ecosistemas naturales originados por la variedad de climas, altitudes y topografía irregular, además, ostenta más de 250.000 hectáreas de bosques, los cuales cumplen un rol fundamental en la protección del recurso hídrico, básicos para el desarrollo humano y socioeconómico de las urbes que la habitan. (SINAC, s.f)

Dentro de esta área protegida se dará un enfoque al Parque Nacional La Cangreja y su área de amortiguamiento, específicamente en aquellos establecimientos que forman parte de la planta turística.

A su vez, cada Parque Nacional cuenta con una persona (as) destinadas a la función administrativa. En el Parque Nacional La Cangreja, el administrador es la persona con la cual se mantuvo el acercamiento hacia los estudiantes de la carrera de Gestión de Turismo Sostenible a partir del 22 de abril del 2019.

2.1.2 Ubicación y características generales

En el siguiente apartado se describen las características generales y la condición actual del cantón de Puriscal.

Puriscal

El cantón de Puriscal pertenece a la provincia de San José, es el cuarto cantón de la provincia y su cabecera es la ciudad de Santiago de Puriscal. En el cantón se encuentran varios sitios nominados patrimonios históricos nacionales y áreas silvestres protegidas como el PNLC.

El cantón fue formado gracias a un proceso de colonización agrícola desde el Valle Central a partir del siglo XIX, razón por la cual la zona ha sido de una fuerte actividad agraria por la producción de varios granos básicos (Fallas y Quesada, 2013, p.71).

A lo largo de los años, Puriscal se ha caracterizado por su vocación en la actividad agraria. El cultivo de granos básicos en algún momento de la historia representó una alta producción en la zona, tal fue su productividad que fue descrito como el granero de Costa Rica.

Puriscal se caracteriza por ser una de las zonas más degradadas del país. Sin embargo, hay que analizar su situación desde una perspectiva histórica, ya que en su momento el cantón se tipifica como el granero de Costa Rica, por su alta producción y productividad en granos básicos (Fallas y Quesada, 2013, p.71).

Sin embargo, toda la gran producción en granos básicos dada en ese momento no fue suficiente para lograr un gran avance en la región. El lento avance en el desarrollo de la zona se refleja en los distintos intentos por consolidar un cultivo dentro de sus actividades. Fallas y Quesada (2013), “la crisis de la región también se relaciona con el fracaso de diversos intentos de incursión en actividades agrarias, entre ellas cultivos como el tabaco y el café, que por razones externas no lograron consolidarse en el cantón” (Fallas y Quesada, 2013, p.72). Aunque existiera una diversa producción en granos básicos, su actividad agropecuaria a través de los años no lograba afianzar una sola producción específica en el cantón.

Por esta razón la situación de Puriscal, específicamente en los distritos Mercedes Sur y Chires ubicados en la ZA del PNLC, presentan un bajo índice de desarrollo social (IDS) por temas económicos y educativos, además de las demás dimensiones que toma en cuenta el IDS como la participación social, la salud y la seguridad. De la siguiente manera se presentan los índices de desarrollo social para los distritos de Mercedes Sur y Chires:

Tabla 1 Indicador de Desarrollo Social Distrital de Puriscal

Cantón: Puriscal		
Distrito	Índice	Criterio
Mercedes Sur	61,46	Bajo
Chires	43,54	Muy bajo

Fuente: Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), 2017.

La tabla anterior, expone que para el año 2017, el IDS del distrito de Mercedes Sur se encontraba con una puntuación de 61,46 con un criterio de desarrollo bajo y el distrito de Chires con 43,54 con un criterio de desarrollo muy bajo. Mediante los criterios para la valoración del índice de desarrollo social (económico, participación social, salud, educación y seguridad) se obtiene un panorama de la zona en cuanto al desarrollo social presente de los distintos de Mercedes Sur y Chires.

De esta manera, se puede realizar una valoración mediante estos indicadores sociales que la condición de los pobladores de los distritos de Mercedes Sur y Chires bajo sus actividades productivas no presentan una buena condición económica o fuentes de trabajo para que permitan un adecuado ingreso para los hogares. En el diagnóstico socioeconómico de la Actualización del Plan General de Manejo del Parque Nacional La Cangreja (2018) se detalla que “las oportunidades de empleo son muy reducidas y las fuentes de ingreso individuales y familiares poco regulares” (SINAC, 2018, p.19).

Esto conlleva en muchas ocasiones a no contar con los elementos necesarios para un acceso a los servicios de educación y capacitación que permitan una calidad de vida a la población.

Por otra parte, para entrar en contexto sobre la dinámica económica de los distritos, se necesita conocer su dinámica productiva. De esta manera, los distritos de Mercedes Sur y Chires mantienen una actividad agrícola preponderante dentro de su economía.

Tabla 2 Actividades productivas de los distritos de Puriscal

Distrito	Actividad principal
Mercedes Sur	Café y hortalizas
Chires	Frutas, tubérculos y palma aceitera

Fuente: Instituto de Desarrollo Rural de Costa Rica (INDER) (2014)

De acuerdo al cuadro de actividades productivas, se observa que la actividad preponderante de los distritos es la agrícola, sin embargo, los índices de desarrollo social presentados en la tabla#1 muestran que la actividad productiva no es suficiente para generar un mayor desarrollo económico-social en la zona.

Desde el enfoque de la carrera de Gestión de Turismo Sostenible, se pone en foco al turismo como actividad que pueda generar un intercambio económico, para lograr una reactivación, ya que en el cantón existen unos establecimientos turísticos que cuentan con toda una planta turística en la ZA del PNLC que juntos pueden establecer todo un producto turístico en la zona.

Parque Nacional La Cangreja

A continuación, se explican a detalle las generalidades más importantes del Parque Nacional La Cangreja.

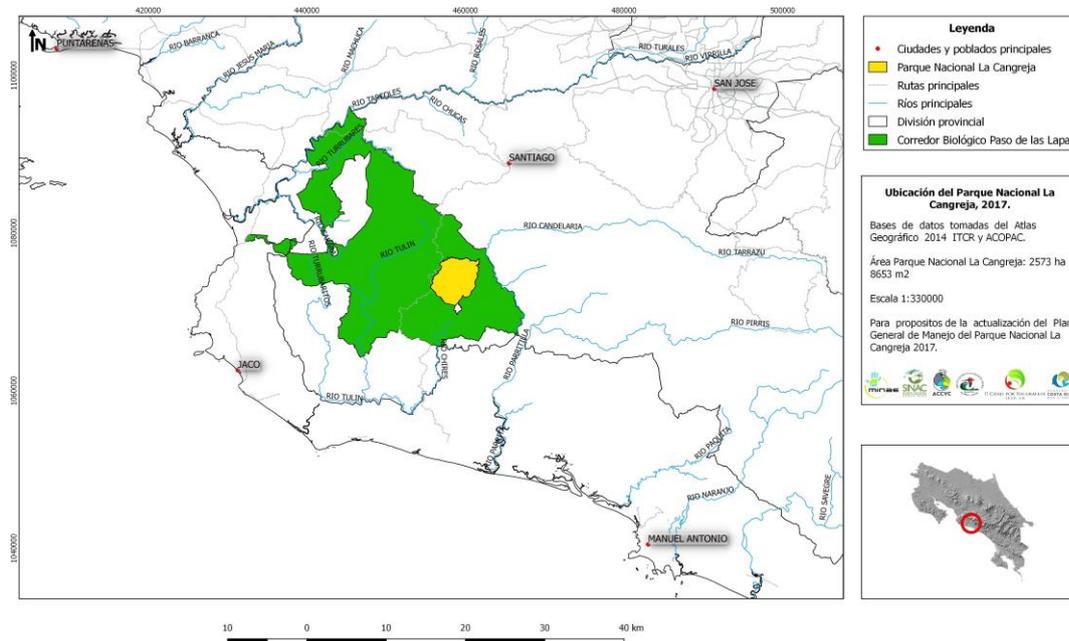
Ubicación

Según la Actualización del Plan General de Manejo del Parque Nacional La Cangreja (2018), “el Parque Nacional La Cangreja se encuentra ubicado en el cantón de

Puriscal, San José, Costa Rica entre los distritos Mercedes Sur y Chires, en el ACC (por Decreto Ejecutivo 40054-MINAE 2016, efectivo desde el año 2017)” (SINAC, 2018).

La entrada principal se ubica a 35 kilómetros al Sur Este de la ciudad de Santiago de Puriscal.

Ilustración 2 Ubicación Parque Nacional La Cangreja



Fuente: SINAC (Sistema Nacional de Áreas de Conservación). 2018

El nombre de “la cangreja” proviene de la peculiar formación montañosa ubicada dentro del parque, la cual asemeja al crustáceo que lleva este mismo nombre. Dentro del parque se encuentran una serie de cataratas, el río negro y la quebrada grande, que además de la belleza escénica que aportan al sitio, constituyen las principales fuentes de agua para los pueblos vecinos, por lo que es necesaria la intervención de los guardaparques en busca de conservar estos recursos naturales. Dentro del parque se dan caminatas por los distintos senderos, donde cuentan con accesos sencillos o caminos con un nivel de dificultad, también se da el avistamiento de aves, ferias donde se involucra a la comunidad y la visita de voluntarios del extranjero, pero en sí, el turista que más visita el lugar es el nacional. (G. Espinosa, comunicación personal, 22 de abril de 2019)

Legislación y decretos

El PNLC anteriormente era considerado según la Actualización del Plan General de Manejo del Parque Nacional La Cangreja (2018), como:

El Cerro La Cangreja fue declarado zona Protectora el 3 de diciembre 1984 mediante la Ley 6975 (Artículo 93). Pero no fue hasta el año 2002 cuando gracias a un decreto ejecutivo, la zona protectora la Cangreja alcanza la categoría de parque nacional mediante el Decreto Ejecutivo 30479-MINAE. (SINAC, 2018, pp. 23-24)

Objetivo de creación

Según el Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE) 2003, “el PNLC se creó con el propósito de preservar el estado natural del Cerro La Cangreja, los ecosistemas boscosos que lo cubren, así como el recurso hídrico que nace desde el territorio de este cerro (MINAE, 2003 citado en SINAC, 2018). De esta manera, el PNLC preserva el recurso hídrico con el cual se benefician las comunidades aledañas del parque y a su vez conserva las diferentes especies de flora y fauna que habitan y se movilizan por la zona. Por otra parte, el parque limita con el territorio indígena de Zapatón.

Zona de Amortiguamiento

Alrededor del PNLC, se encuentran distintas zonas donde habita una población que diariamente desarrollan sus actividades cotidianas como de costumbre, sin embargo, se encuentran en las proximidades de un área protegida que almacenan recursos como lo es el agua para la zona de Puriscal, recurso de vital importancia para la vida y sus actividades productivas. Según la Actualización del Plan General de Manejo del Parque Nacional La Cangreja (2018):

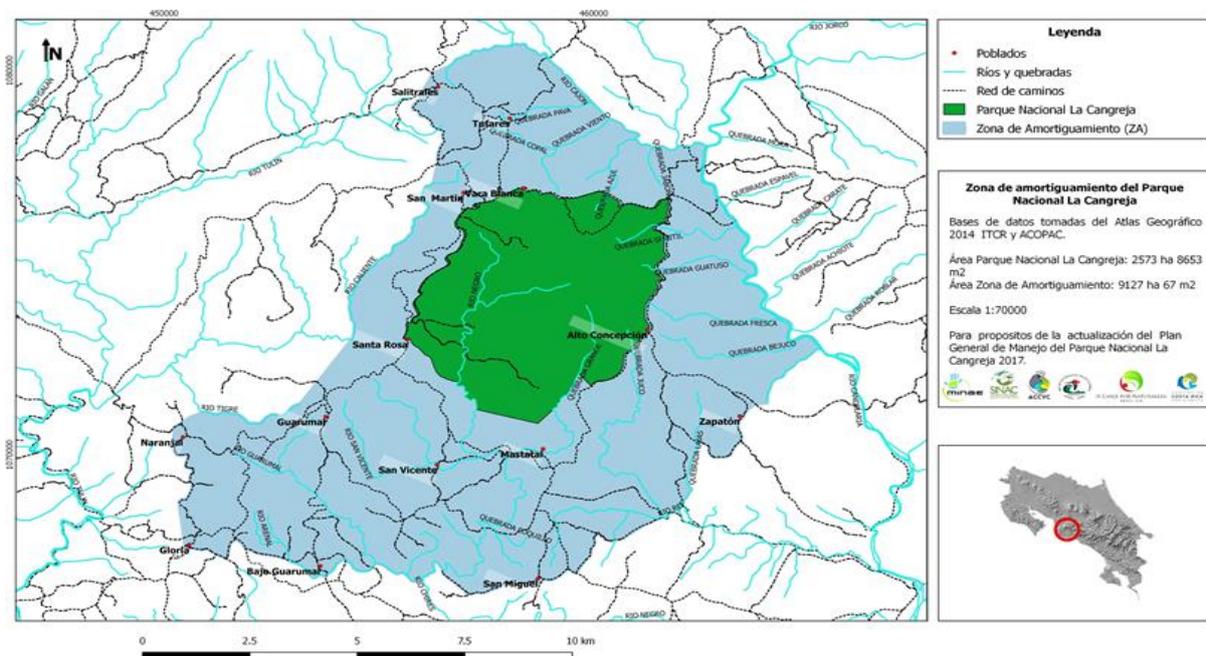
El Área de Influencia Social Directa (AISD) del PNLC está compuesta por las poblaciones y caseríos rurales de Salitrales, Túfares, Vara Blanca, Alto Limón (distrito de Mercedes Sur, 2.086 ha), Mastatal, San Miguel, Zapatón, Alto Concepción, La Gloria, Santa Rosa, Guarumal, Naranjal, San Vicente y San Martín (distrito de Chires, 9.615 ha), todas ubicadas en el cantón de Puriscal. (SINAC, 2018, p.27)

El AISD, corresponde a la ZA del PNLC, en ella se encuentran los establecimientos turísticos, así como distintas zonas donde habita la población y en la cual se mantienen sus distintas actividades sociales y económicas.

Mediante la extensión de la ZA se busca reducir el impacto que las actividades puedan tener sobre el área silvestre protegida.

Las zonas de amortiguamiento son estructuras del paisaje, cuya función es la protección de las áreas núcleo, las cuales, funcionalmente, hacen referencia a áreas con un manejo diferenciado, de dimensiones y formas variables, que se circunscriben a las áreas protegidas y cuya finalidad primordial es la de amortiguar los impactos generados por la presión antrópica. (Agüero, Loría y Hidalgo 2017, p.4)

Ilustración 3 Ubicación Zona de Amortiguamiento del PNLC



Fuente: Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC), 2018.

El área de amortiguamiento del PNLC cumple una función de suma importancia en el aspecto ambiental, de lograr un equilibrio entre las actividades humanas y la flora y fauna que se preserva en el parque. Además, una parte de la zona de amortiguamiento tiene

conexión con diferentes áreas de silvestres protegidas, como lo menciona Espinoza (2012) “los potenciales corredores biológicos incluyen la Z.P. Cerros de Turrubares, el P.N. La Cangreja, el P.N. Carara, el Refugio de Vida Silvestre Fernando Castro Cervantes y la Reserva Indígena de Zapatón, entre otras”. (Espinoza, 2012, p.12)

Por lo cual, gracias a la zona de amortiguamiento y sus conexiones con distintas áreas silvestres protegidas se permite que muchas especies puedan habitar y movilizarse grandes distancias logrando preservar la fauna del lugar.

2.2. Características de los beneficiarios

En el siguiente apartado, se profundiza sobre los beneficios directos de los sujetos de la investigación, así como algunos datos relevantes para el estudio de caso.

2.2.1 Descripción de la Intervención

La modalidad utilizada es la intervención, como modelo en el cual se pueden identificar uno de los pilares de la actividad turística como lo es la planta turística y mediante diferentes técnicas poder evaluar su estado y desarrollo para planificar y aplicar acciones en beneficio de la actividad y las comunidades involucradas. El proyecto de intervención “se considera como una propuesta factible, creativa y detallada y su aplicación, para realizar una mejora o resolver una problemática grupal, social, institucional y empresarial, sobre cualquier aspecto que afecte a su buen desempeño.” (Universidad Autónoma de Guadalajara, 2018, p1)

En la primera fase, mediante una comunicación personal con los encargados del PNLC y del departamento de mercadeo del SINAC, se expuso la necesidad de realizar una actualización referente al potencial turístico en el PNLC, específicamente en la ZA en conjunto con los emprendimientos. Los establecimientos que forman parte del estudio de Espinoza, 2012 están en función a la prestación de servicios relacionados al turismo. Por lo tanto, en principio para obtener un conocimiento de la ZA del PNLC se puso a disposición

documentos del PNLC y de investigaciones realizadas en la región como lo es el Diagnóstico para la Actualización del Plan General de Manejo del PNLC, el Plan de Turismo Sostenible del PNLC y el cuestionario de potencial turístico con la que Espinoza evaluó los emprendimientos en la investigación del 2012. Sin embargo, en el proceso de identificación y conocimiento de la necesidad expuesta por los encargados, se decidió trabajar solamente con el elemento de la planta turística.

En la fase de fortalecimiento y construcción, la metodología a utilizar en la investigación es cualitativa, ya que los estudiantes de Gestión de Turismo Sostenible, mediante el cuestionario recolectan y analizan datos, para ofrecer un resultado que se pueda interpretar. Sobre la importancia del método cualitativo de investigación, Hernández (2014) afirman que “en el enfoque cualitativo se utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (Hernández, 2014, p.7)

Por lo cual mediante la técnica del cuestionario creado por los estudiantes de la carrera de GTS para la medición del nivel de la planta turística en la ZA del PNLC, se entrevistó a los encargados de los establecimientos turísticos de la ZA del PNLC, y según los diferentes criterios “alimentación, alojamiento, esparcimiento y otros servicios” establecidos por Quesada (2012) se mide el nivel de desarrollo de la planta turística según la categoría a la cual pertenezcan.

En la tercera fase de interpretación y líneas de acción, los estudiantes de GTS analizan la información mediante hojas de Office Excel donde se incluye la información para establecer un análisis más ágil de las respuestas recolectadas en el trabajo de campo. La importancia del análisis de la información es para con la finalidad de establecer el nivel de desarrollo de la planta turística de la ZA con el fin de encontrar algunas carencias que puedan presentar los establecimientos turísticos para poder establecer recomendaciones y mejorar el servicio con el fin de ofrecer un producto turístico sólido al visitante.

Con la información analizada en conjunto con investigaciones posteriores sobre el atractivo turístico de la zona, se pueden establecer acciones a corto y largo plazo con instituciones públicas y organizaciones gubernamentales en la búsqueda de fortalecer el producto turístico para aumentar la visitación en la zona y lograr un beneficio en sus habitantes.

El turismo ha servido para que otras economías no tan punteras vean en este sector una posibilidad de abrirse y de darse a conocer como nuevos destinos turísticos y que el mismo se convierta en el eje principal de su desarrollo. (Villanueva Álvaro, 2017, p.35)

Por otra parte, se busca una actividad anexa a la principal que se desarrolla en el cantón (agrícola) y a su vez puedan los habitantes formar parte de la actividad económica con sus establecimientos turísticos, generando recursos para sus familias, mejorando su calidad de vida y con la opción futura de poder tomar acciones y consolidar un modelo sostenible.

2.2.2 Otros datos relevantes

Para la intervención, es importante destacar que existen documentos que contienen investigaciones con información importante que sirve como insumo para el trabajo. Se toma en cuenta bibliografía sobre diversos ámbitos necesarios para comprender la actividad turística, datos socioeconómicos del cantón de Puriscal, planes generales de desarrollo y el papel del gestor en la actividad turística.

En la fase de identificación y conocimiento, se hace uso de recurso bibliográfico para la comprensión del desarrollo socioeconómico del cantón de Puriscal con el objetivo de tener un panorama actual de la zona que pueda ayudar con la investigación y acerque al trabajo a una realidad similar sin alejarse del contexto real del cantón. Como se refiere Fallas & Quesada (2013) en su investigación “El Desarrollo Regional y sus limitantes: el caso del cantón De Puriscal” se debe buscar la cooperación para la capacitación y el seguimiento en las iniciativas de desarrollo de los habitantes de Puriscal mediante instituciones u organizaciones locales, regionales y nacionales para lograr atraer inversión al cantón. Desde esta visión, se entiende el poco apoyo que han tenido los establecimientos turísticos ubicados en la ZA del PNLC desde las instituciones u organizaciones pertinentes para la búsqueda de impulsar el desarrollo de la zona.

Por otra parte, en el Plan General de Manejo (PGM) del PNLC (2018), el cual es un documento que permite dar a conocer acciones de uso, manejo, investigación y desarrollo

de los servicios y bienes que ofrece el PNLC a la sociedad en conjunto a sus objetivos de conservación ofrece un marco de referencia para el desarrollo de la zona con base al gran atractivo que es el PNLC para el cantón de Puriscal. Según la Actualización del Plan General de Manejo del PNLC (2018), parte de su visión es contribuir al desarrollo de las comunidades aledañas (entiéndase como ZA) desde sus servicios ecosistémicos entre los cuales destacan el turismo. Por lo cual, el PGM del PNLC es una guía para dar a conocer los esfuerzos realizados desde diferentes actores sociales para el beneficio que puede lograr el PNLC para la sociedad.

Como se mencionó desde el PGM del PNLC, es importante la función que puede tener el parque para con la sociedad y que dentro de sus servicios se tome en cuenta el turismo como un impulso para el desarrollo. Es por esto por lo que también es pertinente tomar como referencia para la investigación el Plan de Turismo Sostenible del PNLC (2018) como una base de trabajo para el desarrollo del parque y la sociedad. Dentro de los objetivos del Plan de Turismo Sostenible del parque se encuentra promover el turismo sostenible del PNLC de acuerdo a sus objetivos de conservación para contribuir con el desarrollo social, ambiental y económico de la zona de influencia. Es claro que, desde esta necesidad, es que surge el proyecto de investigación ejecutado por los estudiantes de Gestión del Turismo Sostenible del Instituto Tecnológico de Costa Rica.

Para la fase de fortalecimiento y construcción, se tomó como referencia ciertos detalles de la herramienta hecha por Matamoros (2009, p. 115). Ya que el autor en su investigación “Propuesta de una herramienta que ayude a la identificación, recolección, clasificación y actualización de la información sobre la Planta Turística Guatuseña” realiza un cuestionario para así realizar un inventario turístico de la zona de Guatuso. Sin embargo, para la elaboración de la encuesta, debido a que el trabajo de investigación se basa en la creación de una herramienta para inventariar la zona de Guatuso en Alajuela, Costa Rica y la presente intervención se basa en la medición del desarrollo de la planta turística de la ZA del PNLC. Por ello el cuestionario que se creó para la implementación en el campo es muy distinto, así que este trabajo solo se tomó como una referencia de cómo podía ser la herramienta por usar, pero no se tomó nada de ella ya que la información que se necesitaba recopilar iba más allá de un inventario turístico. Inclusive se toman otras definiciones y divisiones de lo que es la planta turística, ya que la división utilizada se basa en la creada por Quesada (2012).

Otra de las fuentes importantes con las que se contó para la información general de la ZA y de algunos de los locales ubicados en la zona, fue las comunicaciones personales con el administrador del PNLC. El administrador transmitió el conocimiento que poseía de la ZA del PNLC e incluso puso a disposición el trabajo de graduación que se basaba en emprendimientos turísticos en el Corredor Biológico Paso de las Lapas, que incluye cierta región de estudio dentro de la ZA del PNLC. En esta investigación se buscó conocer el estado de los emprendimientos mediante un cuestionario. Dentro de los resultados los emprendimientos resaltan tener necesidades en los criterios de seguridad como señalización, medidas de higiene, rutas de evacuación y equipos de seguridad, y por otra parte en aspectos sociales y económicos se necesita de capacitación y apoyo de instituciones regionales para una planificación adecuada de la actividad.

Así también, en un estudio elaborado por Jiménez (2011), “Plan de Educación e Interpretación Ambiental para el Parque Nacional La Cangreja”, se presenta la investigación mediante un enfoque ambiental en el cual se detecta una necesidad de resolver algunos de los problemas ambientales más comunes del PNLC mediante un trabajo en conjunto con los guardaparques y los habitantes de las comunidades. De esta manera, como lo menciona Jiménez (2011):

Se busca concienciar, capacitar y formar tanto a los guardaparques como a la población de las comunidades, mediante la adquisición de conocimientos, valores, habilidades y destrezas, que les permitan empoderarse para solucionar los problemas ambientales y ejecutar proyectos ambientales productivos, que les ayuden a mejorar su calidad de vida. (Jiménez, 2011)

Mediante esta investigación, se buscó como objetivo principal la elaboración de una metodología para el diseño de un Plan de Educación e Interpretación Ambiental del PNLC que integrará a las comunidades en la preservación y conservación de los recursos del PNLC. Como producto se realizó un cuestionario referente a la problemática ambiental del PNLC para recabar la información, encontrar las causas y consecuencias y poder establecer algunas soluciones.

Con los resultados encontrados se diseñó el Plan de Educación e Interpretación Ambiental para el Parque Nacional la Cangreja (2011) en el cual en primera fase “se busca la formación y capacitación para la toma de decisiones, conducente a la formación de

educadores ambientales, guías naturalistas locales, voluntarios locales, así como la capacitación de grupos organizados locales, agricultores y ganaderos de comunidades vecinas al parque” (Jiménez, 2011, p.16) Este plan tiene como finalidad fortalecer parte de la actividad turística con la formación de personas capacitadas en temas de educación ambiental y guías naturalistas locales, de lo cual mediante la observación participante y el cuestionario de los emprendimientos turísticos no se vio traducido en resultados.

Para la fase de interpretación y líneas de acción, los estudiantes de GTS encargados del proyecto de intervención, desde sus capacidades de formación tienen el objetivo de gestar y evaluar las actividades relacionadas con el turismo que se encuentren en los intereses del desarrollo tanto del PNLC como el de la sociedad que habita en la ZA. Por lo tanto, desde la función de gestor, se toma la necesidad descrita por los encargados del PNLC para intervenir en el proceso y buscar una posible solución a la zona en beneficio de ambas partes cumpliendo los objetivos del trabajo de investigación.

El cuestionario realizado en la presente intervención presenta cuatro modelos, esto según el tipo de establecimiento y en qué categoría se encuentra dicho local. Para la selección de las categorías de la planta turística el cuestionario se basó en las divisiones establecidas por Quesada, (2012) . En este la planta turística se divide en cuatro grandes partes que son Alojamiento, Alimentación, Actividades de Esparcimiento y Otros servicios, cada uno de ellos especifica los tipos de establecimiento que se contempla dentro de cada categoría, tal y como se muestra en el Apéndice 1.

La información recolectada mediante el cuestionario es analizada desde el término de desarrollo turístico definido por Pearce (1991). El objetivo de interpretar la información desde este concepto refiere a lo citado por Pearce, en describir la cantidad de establecimientos turísticos que se encuentren en la zona, el tipo de actividad a la cual se dedican y en qué etapa de desarrollo se encuentran, esto con la intención de presentar un informe que indique la condición actual de los comercios turísticos de la comunidad.

Otro concepto que se integra al trabajo es la definición de qué es turismo rural el cual según la Organización Mundial de Turismo (OMT), se define de la siguiente manera:

El turismo rural es un tipo de actividad turística en el que la experiencia del visitante está relacionada con un amplio espectro de productos vinculados por lo general con las actividades de naturaleza, la agricultura, las formas de vida y las

culturas rurales, la pesca con caña y la visita a lugares de interés. (Organización Mundial del Turismo, 2019)

De esta manera con la definición de turismo rural según la OMT, se determina que por las características de la ZA y sus principales actividades económicas el turismo rural es el enfoque de turismo idóneo para implementar en la zona. La pertinencia de contar con la claridad del tipo de turismo ayudó a establecer un criterio de análisis en cuanto a la medición del nivel de la planta turística, ya que no es lo mismo comparar la planta turística de una zona de turismo masivo a la que se puede encontrar en una zona en la que se realiza turismo rural.

3.2 Diagnóstico

En este apartado se detallan aspectos importantes de la concreción de la situación de la ZA en cuanto a sus condiciones y demás puntos relevantes. A su vez, se describe la hipótesis inicial del proyecto y, por último, las técnicas para realizar el estudio.

2.3.1 Concreción de la situación

En la Actualización del Plan General de Manejo del Parque Nacional La Cangreja (2018) se detalla que la zona de amortiguamiento del Parque Nacional La Cangreja representa 9127 hectáreas teniendo en total 13 poblados en los distritos de Chires y Mercedes Sur (SINAC, 2018). Por tal razón, esta zona representa el objeto de la investigación y, por lo tanto, es necesario conocer cuáles son sus condiciones.

En el Diagnóstico sobre Iniciativas y Proyectos de Turismo Rural y Ecológico en la Región del Corredor Biológico Paso de las Lapas: situación actual, manejo ambiental y necesidades, del investigador Espinoza en el año 2012, menciona que para este año se contaba con 12 establecimientos turísticos los cuales desarrollaban hospedaje con senderos, prácticas agrícolas y ganaderas y venta de artesanías. Sin embargo, en este mismo año se

encontraron carencias en los proyectos tanto en planta turística, así como tales en medidas de seguridad y calidad (Espinoza, 2012).

En la Actualización del Plan General de Manejo del Parque Nacional La Cangreja (2018), se plantea a futuro que la ZA en el aspecto económico desarrollará nuevas fuentes de empleo de enfoque sostenible que permitiera nuevos ingresos a las familias de la zona. Estas fuentes de empleo serían de carácter agrícola como hidroponía y huertas orgánicas, así como el desarrollo de proyectos de turismo rural con enfoques ecológicos siguiendo la orientación ambiental que posee el PNLC (SINAC, 2018).

Sin embargo, el administrador del PNLC mediante una entrevista semiestructurada, se le realizaron preguntas sobre el trabajo de graduación que él había elaborado. Las interrogantes eran básicamente sobre el orden de las preguntas, la selección de categorías generales de la encuesta y el fin con el que había decidido crear la encuesta en su momento. Todo esto se realizó mediante una llamada telefónica y al final de dicha entrevista se decidió crear una encuesta totalmente nueva que se enfocará específicamente en la planta turística de la ZA del PNLC.

2.3.2 Hipótesis

Para el presente apartado de la hipótesis se toma como referencia las líneas de acción establecidas en la primera fase de identificación y conocimiento para tener un panorama de la situación actual de la región de estudio y con base a esto plantear una hipótesis para la investigación.

Por lo cual debido a la naturaleza de esta intervención se plantea una hipótesis tipo investigación. Según Hernández, las hipótesis de investigación son relevantes ya que “indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría existente y deben formularse a manera de proposiciones. De hecho, son respuestas provisionales a las preguntas de investigación” (Hernández, 2014, p.104). Este tipo de hipótesis permite la posibilidad de formular una teoría del estudio que se realiza además de orientar la solución al problema planteado.

Para la fase de identificación y conocimiento, se hizo búsqueda de diferentes investigaciones para ofrecer un amplio panorama sobre las teorías aplicadas para la zona en la búsqueda de ser comprobadas en la práctica. En el proyecto de investigación de Espinoza (2012), se concluye que los emprendimientos reciben el puntaje más alto en los criterios de sostenibilidad, sin embargo, en los criterios de seguridad, aspectos socioculturales y económicos se refleja la puntuación más baja por temas de faltante en la planificación de capacitaciones y apoyo institucional, medidas de seguridad, higiene, señalización y equipo para las actividades. (Espinoza, 2012)

Si bien es cierto, muchos de estos poseen una infraestructura rústica que requiere un adecuado mantenimiento en las instalaciones y por supuesto la parte higiénica de cada uno de ellos (SINAC, 2018). Por lo cual, cuando un establecimiento turístico no reúne las características necesarias tanto en infraestructura, higiene y seguridad, se puede hablar de que no es apto para recibir turismo ya que pone en peligro la vida de las personas que visiten el lugar. Bajo esta teoría los establecimientos turísticos no presentan las características correspondientes para ser tomados en cuenta como un lugar seguro y adecuado en donde los turistas puedan satisfacer sus necesidades por los temas anteriormente abordados en las conclusiones de Espinoza, 2012.

Por otra parte, en el documento del Plan de Turismo Sostenible (s.f), se detalla en uno de los objetivos que el producto turístico del PNLC se debe articular de manera conjunta con las iniciativas comunales (planta turística) para generar un impacto socioeconómico en la zona. De esta manera, existe toda una estrategia de Turismo Sostenible del SINAC en el documento que se ejecuta desde lo interno a lo externo para el desarrollo de los productos turísticos y el fortalecimiento en gestión turística en la zona. Sin embargo, en el trabajo de campo estos aspectos anteriormente citados mediante la observación a los establecimientos turísticos no se hacían observar los avances en materia de apoyo por parte de los encargados regionales.

En el trabajo de Matamoros (2009), se construye una herramienta como lo es el cuestionario, como base para la identificación y clasificación de los recursos turísticos del cantón de Guatuso ya que no existe ninguna oferta de servicios turísticos para los turistas y los actores locales envueltos en la actividad. Por otra parte, con esta herramienta mediante la aplicación se logró describir la situación actual de la planta turística de los establecimientos en Guatuso. Es por esta razón, que la herramienta sirve de insumo para la

intervención, ya que como se demuestra en el trabajo de Matamoros, 2012 se puede utilizar para dar un diagnóstico en la planta turística en la ZA del PNLC en vías de tomar acciones para solucionar las carencias o necesidades de los establecimientos o planificar gestiones con los entes regionales.

De esta manera, para la segunda fase de fortalecimiento y construcción, se plantea la importancia de atender el problema de investigación en conocer si la planta turística presente en la ZA del PNLC es la más apta para generar un potencial turístico en la zona ya que forma parte fundamental de las experiencias del turista, conformando un aspecto esencial del producto turístico. Por tal razón, según Arroyo (2018)

Los atractivos turísticos toman diversas formas, que según parece sólo están limitadas por la imaginación, no solo son recursos naturales como las playas, cascadas, ríos; el turismo lo conforman el conjunto de lugares, bienes, costumbres y acontecimientos, forman parte importante, de los distintos lugares, los hoteles, hospedajes y todos aquellos que intervienen en el esparcimiento y confort del turista durante su estadía y que lo motiva a volver. (Arroyo, 2018)

Para dar una respuesta a la hipótesis, se presenta la tercera fase de recopilación de la información o interpretación. En esta fase, mediante un análisis con los resultados de los cuestionarios y mediante los conceptos de desarrollo turístico por Pearce (1991) y planta turística por Quesada (2012), se concluye en sí el nivel de desarrollo que presenta la planta turística es pertinente para hablar de un potencial turístico en la ZA del PNLC.

Por lo cual, mediante los resultados arrojados por los cuestionarios, se pueden establecer recomendaciones para los propietarios de los establecimientos y en conjunto con entes gubernamentales o instituciones acciones a corto, mediano y largo plazo para dar una mejora a los aspectos más necesarios o críticos que se presenten en los resultados.

2.3.3 Técnicas e instrumentos

En el presente trabajo de investigación descriptiva con una metodología cualitativa, fue necesario el uso de varias técnicas o instrumentos para medir las diferentes variantes o

interrogantes presentes en el problema de investigación con el fin de obtener información sobre la planta turística.

Una técnica o un instrumento de investigación es una herramienta por la cual, dependiendo del tipo de metodología, ayuda al investigador a indagar sobre el problema seleccionado. Para Martínez, las técnicas “son las estrategias empleadas para recabar la información requerida y así construir el conocimiento de lo que se investiga” (Martínez, 2013, p.2).

Para efectos de la intervención, se realizó una investigación bibliográfica la cual según Abril (s.f), dictamina que “las técnicas de investigación bibliográficas, destinadas a obtener información de fuentes secundarias que constan en libros, revistas, periódicos y documentos en general. Entre estas técnicas, se destacan: la técnica del fichaje y las técnicas de análisis de documentos” (Abril, s.f., p.6).

Ahora bien, para la parte de identificación de la primera fase, se llevó a cabo una revisión bibliográfica sobre el PNLC y su área de conservación.

Tabla 3 Revisión bibliográfica de documentos relacionados al PNLC

Diagnóstico para la Actualización del Plan General de Manejo del Parque Nacional la Cangreja, 2017

Plan de Turismo Sostenible

Actualización del Plan General de Manejo del Parque Nacional La Cangreja, 2018

Diagnóstico sobre Iniciativas y Proyectos de Turismo Rural y Ecológico en la Región del Corredor Biológico Paso de las Lapas: situación actual, manejo ambiental y necesidades, 2012.

Plan de Educación e Interpretación Ambiental del Parque Nacional La Cangreja, 2011.

Descripción del potencial turístico del Parque Nacional La Cangreja, 2003.

El Desarrollo Regional y sus limitantes: el caso del cantón De Puriscal, 2013.

Plan de Desarrollo Rural Territorial Puriscal - Turrubares - Mora - Santa Ana, 2015.

Fuente: elaboración propia.

Estos documentos consultados relacionados con el PNLC permiten establecer un panorama sobre los diferentes elementos de las investigaciones sobre lo que se ha investigado y establecido.

Asimismo, para el aspecto de conocimiento de la primera fase, se efectuó una observación (gira de campo) en abril del 2019 para un mayor entendimiento de la zona del PNLC.

Tabla 4 Primera gira de campo

Primera gira de campo	
Fecha	22 de abril del 2019
Participantes	Equipo a cargo de la intervención Coordinación de la carrera GTS
Duración de la gira de campo	1 día

Fuente: elaboración propia

En esta gira de campo se realizó una pequeña inducción a los antecedentes del PNLC, sus objetivos y un poco de la situación actual por parte del administrador del PNLC.

Para la segunda fase se detallaron una entrevista, un cuestionario y dos giras de campo para la recopilación de la información. En cuanto a la entrevista, se utilizó una entrevista semi estructurada, ya que como lo explican Díaz, Torruco, Martínez y Varela (2013) en su artículo:

Las entrevistas semiestructuradas presentan un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados. Su ventaja es la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos. (Díaz, Torruco, Martínez y Varela, 2013)

La entrevista realizada a Guillermo Espinoza (administrador del PNLC) fue de tipo semi estructurada, debido a que posiblemente el entrevistado iba a plantear información necesaria para con el objetivo de la intervención y se necesitaba de una flexibilidad en las preguntas para recabar información. A pesar de que muchas de las preguntas realizadas eran sobre estructura y forma, también hubo preguntas más técnicas:

Tabla 5 Entrevista al administrador del PNLC

Entrevista
1. ¿Por qué decidió incluir la parte meramente agropecuaria en la entrevista a emprendimientos turísticos?
2.. ¿Sobre qué metodología se basó para establecer las categorías y los criterios de respuesta de “A, B, C, D, E”?
3. ¿Por qué no clasificó el documento y las preguntas según el tipo de emprendimiento que iba a encuestar?
4. ¿Por qué no se agregó un espacio para observaciones?

Fuente: elaboración propia.

La entrevista fue aplicada al administrador del PNLC en agosto 2019 y se basaba en algunas dudas que surgieron sobre el cuestionario que implementó en su tesis con los emprendimientos turísticos en el Corredor Biológico Paso de las Lapas.

También durante esta fase se llevó a cabo una revisión bibliográfica sobre metodologías en los cuestionarios que ayudan a analizar la planta turística para tener un punto de referencia y empezar a aplicar este cuestionario en la zona.

Tabla 6 Revisión bibliográfica sobre el cuestionario

Documentos
Propuesta de una herramienta que ayude a la identificación, recolección, clasificación y actualización de la información sobre la Planta Turística Guatuseña, Matamoros (2009)
Quesada, R. (2012). Elementos del Turismo. San José: EUNED.

Fuente: elaboración propia.

El documento de Matamoros (2009) presenta un cuestionario con el cual el autor estableció un inventariado de los atractivos turísticos en la zona de Guatuso. De esta técnica se tomaron apartados de referencia que sirvieran como una guía de la presente intervención, así también la teoría de Quesada (2012) sobre planta turística fue contemplada en la técnica del cuestionario.

Por consiguiente, se selecciona la técnica del cuestionario para indagar sobre la información necesaria de los establecimientos turísticos de la ZA. El cuestionario permite la recolección de la información de una manera más eficaz mediante una interrogación estructurada ubicada en la aplicación a utilizar. Según Gómez (1986, citado en Barrantes 2016, p. 269), la función básica del cuestionario es obtener, por medio de la formulación de

preguntas adecuadas, las respuestas que suministren los datos necesarios, para cumplir con los objetivos de la investigación.

Para la aplicación del cuestionario, es necesario establecer un documento que contenga una serie de preguntas que puedan dar a conocer el estado actual y condiciones de la planta turística. A su vez, el cuestionario es aplicado por entrevista personal, es decir, el entrevistador en su caso los investigadores a cargo del proyecto realizan las preguntas y anotan las respuestas.

El cuestionario consta de 3 partes:

- La introducción, la cual detalla el objetivo del instrumento, la institución u organización que está a cargo y la petición para poder ser resuelto.
- Las instrucciones para abordar las preguntas.
- El cuerpo de preguntas.

El cuerpo de preguntas del cuestionario presenta una división con respecto al tipo de planta turística que se esté abordando. De esta manera, se divide en secciones de hospedaje, alimentación, esparcimiento y otros servicios. El objetivo de esta división es que cada apartado se valora con diferentes parámetros según su modalidad. Para la primera parte, el cuestionario contiene preguntas cerradas con opciones de marque con “x” para establecer la categoría del local dentro de las divisiones de la planta turística. Se presenta de la siguiente manera:

Alimentación

- Categoría del local de alimentación:

Bar: ____

Restaurante: ____

Cafetería: ____

Soda: ____

En la segunda parte, cuando se aplica el cuestionario en un hospedaje o lugar de alimentación, se presentan preguntas abiertas para obtener información cuantificable de

ciertas condiciones con las que cuenta el establecimiento turístico. Se muestran de la siguiente manera:

- Número de mesas: _____
- Capacidad máxima por mesa (pax): _____
- Capacidad máxima del local (pax): _____
- Cantidad de personal (Pax): _____

En la tercera parte, el cuestionario contiene preguntas cerradas con la finalidad de conocer si el establecimiento turístico cuenta con ciertos aspectos básicos necesarios para un idóneo desarrollo de la actividad. Se abordan de la siguiente manera:

- ¿Cuenta con personal bilingüe?: Sí _____ No _____ ¿Cuántos? _____
- ¿Cuenta con señalización de las rutas de evacuación?: Sí _____ No _____
- ¿Cuenta con los extintores adecuados en el lugar?: Sí _____ No _____
- ¿El local cuenta con servicio de agua potable?: Sí _____ No _____
- ¿El lugar cumple con la ley 7600?: Sí _____ No _____

Por último, una sección con preguntas generales respecto al establecimiento turístico.

- Nombre del lugar: _____
- Nombre del Dueño: _____
- Horario: _____
- Localización (Cantón): _____
- Número de teléfono: _____
- Correo electrónico: _____

- Observaciones: _____

La aplicación de los cuestionarios a los emprendimientos en la ZA del PNLC se realizó mediante dos giras de campo establecidas dentro del cronograma de la intervención.

Segunda gira de campo

Tabla 7 Segunda gira de campo

Segunda gira de campo	
Fecha	27 de septiembre del 2019
Participantes	Equipo a cargo de la intervención Coordinación de la carrera GTS Encargado Departamento Mercadeo SINAC
Duración de la gira de campo	1 día

Fuente: elaboración propia

En la segunda gira de campo se visitaron los distritos de Zapatón y Mastatal. Mediante la técnica del cuestionario el proceso fue sencillo y ágil, con el cual se recolectó la información necesaria.

Tercera gira de campo

Tabla 8 Tercera gira de campo

Tercera gira de campo

Fecha	10 y 11 de octubre del 2019
Participantes	Equipo a cargo de la intervención
Duración de la gira de campo	2 días

Fuente: elaboración propia

Para la tercera gira de campo, se establecieron los distritos restantes que podían contener establecimientos turísticos para su visitación y aplicación de cuestionario.

2.3.4. Recopilación de la información

En la segunda fase, para la recaudación de la información, se utiliza el cuestionario con la finalidad de ser aplicado a los establecimientos turísticos en el ZA del PNLC, que contiene diferentes elementos respecto a la planta turística. Dentro de la guía se define a qué tipo de criterio pertenece según el giro de la actividad de los establecimientos turísticos.

Por lo cual, se estableció la división del cuestionario según los 4 grandes componentes de la planta turística (alojamiento, hospedaje, actividades de esparcimiento y otros servicios) para lograr una aplicación más flexible a los entrevistados entre los distintos emprendimientos consultados.

De esta manera se estableció dentro del cronograma dos giras de campo, con el objetivo de aplicar los cuestionarios a los establecimientos turísticos en la ZA del PNLC. Estas giras de campo fueron coordinadas con la oficina de administración del PNLC para contar con el apoyo del conocimiento y recurso del personal del parque.

Segunda gira de campo

En la segunda gira de campo, se estableció visitar los distritos de Zapatón (territorio indígena) y Mastatal. Además, se contó con el apoyo del personal del PNLC los cuales establecieron una ruta para la visitación de los diferentes emprendimientos.

Tabla 9 Establecimientos encuestados segunda gira de campo

Establecimiento turístico	Distrito
Iguana Chocolate	Mastatal
Villas Mastatal Ecolodge	Mastatal
Finca Siempre Verde	Mastatal
Artesanías Gerardo	Zapatón
EBAIS	Zapatón
El Almendro	Zapatón
Asociación de Mujeres Emprendedoras	Zapatón

Fuente: elaboración propia.

Como se puede observar, dentro de los dos distritos de Zapatón y Mastatal se encontraron solamente siete establecimientos dedicados al servicio turístico de los cuales mediante la gira de campo se comenzaron a observar y escuchar mediante los propietarios ciertas necesidades de los establecimientos y de la zona.

Tercera gira de campo

Para la tercera gira, se realizó la visitación a los restantes distritos en la ZA del PNLC que cuentan con infraestructura turística para la visitación. Los encargados del proyecto de intervención establecieron visitar los distritos de Guarumal, La Gloria, Chires y

Salitrales en los cuales mediante conversación con el personal del PNLC recomendaron la visitación de los mismos distritos por conocimiento de infraestructura presente.

Tabla 10 Establecimientos encuestados tercera gira de campo

Establecimiento turístico	Distrito
Soda Pura Vida	Guarumal
Bar La Unión	Guarumal
Pulpería El Mirador	Guarumal
Soda Edith	La Gloria
Minisúper Nuevo Guachapan	La Gloria
Cruz Roja	La Gloria
Bar Cubillón	Chires
Súper López	Salitrales
Mirador López	Salitrales
Finca Chiricoca	Chires
Super La Gloria	La Gloria

Fuente: elaboración propia

Del tercer trabajo de campo, se visitaron los distritos restantes de los cuales se encontraron once establecimientos con infraestructura para la visitación de turistas.

De las giras de campo para la recolección de datos mediante el cuestionario en los distintos distritos, se logró recabar la información necesaria de cada establecimiento referente a los distintos componentes de la planta turística.

La información recaudada en los cuestionarios se transcribe a un documento de Office Excel para poder analizarla e interpretarla de una manera ágil y sencilla. Por lo cual, mediante esta línea de procesos de gira de campo se asegura la información para lograr el objetivo de la investigación.

2.3.5. Selección y organización de la información

En el siguiente apartado, una vez aplicado el cuestionario a los establecimientos turísticos se procede a seleccionar y organizar la información pertinente que permita lograr el objetivo general de la investigación.

Los datos recaudados por la herramienta del cuestionario se transfieren a un documento de Office Excel para poder organizarlos de una manera que permita una mejor comprensión y organización de la información. A su vez, esto permitirá, tener de una manera más eficaz la información de los establecimientos turísticos que fueron consultados para el desarrollo del proyecto.

Al finalizar el trabajo de campo, que consistió en dos giras a la ZA del PNLC, se logró obtener la información de los establecimientos turísticos gracias a la facilidad del uso del cuestionario. Por otra parte, en la conversación que se mantuvo con los dueños de los locales y demás personas consultadas se amplió el panorama que afronta la zona visto desde distintas necesidades tanto para la población como para la actividad turística en vísperas de mejorar las condiciones de infraestructura y servicios de la zona.

Mediante un documento en Office Excel, elaborado por los estudiantes a cargo de la investigación, se digitaliza la información de todos los cuestionarios y se divide entre los cuatro grandes componentes de la planta turística. Se presentan de la siguiente manera:

- Establecimientos en función de alojamiento
- Establecimientos en función de alimentación
- Establecimientos en función de actividades de esparcimiento
- Establecimientos en función a otros servicios

Así mismo cada componente de la planta turística será evaluado según por los distintos criterios establecidos en el cuestionario como lo son:

- Su ubicación

- Servicios complementarios
- Otros servicios

De esta manera se pretende tener una visualización más ágil y sencilla de la información de los establecimientos turísticos para su debida interpretación.

Al contar con la información organizada en el documento de Office Excel, se procede a presentar los resultados encontrados en el trabajo de campo con la técnica del cuestionario. Para esto será necesario el uso de tablas los cuales permiten de una manera sencilla resaltar la información pertinente necesaria para la comprensión del lector.

2.3.6. Interpretación de la información

El análisis de la planta turística y la creación del cuestionario, en la fase de fortalecimiento y construcción, fue realizado con base a la definición de planta turística propuesta por Quesada (2012) el cual define la planta turística de la siguiente forma

Este elemento es conocido como la estructura productiva del turismo, ya que por medio de sus servicios se hace posible el desplazamiento, permanencia y aprovechamiento de los atractivos y actividades de un lugar. La planta es entonces la encargada de atender y satisfacer todas las necesidades y deseos de los turistas. (p. 188)

De acuerdo a su análisis, las instalaciones de la planta turística se dividen en 4 grupos: alojamiento, alimentación, esparcimiento y otros servicios, para propósitos de esta investigación, se realizaron 4 tipos de cuestionario de acuerdo a esta clasificación y según características con las que cuenta cada uno estos establecimientos, además se incluye información general sobre los sitios como nombre del lugar, número de teléfono, el tipo de capacitaciones que han recibido y vías de contacto.

A partir del trabajo de campo y como parte de la fase de interpretación y líneas de acción, se analizan los datos obtenidos para identificar las necesidades de los establecimientos turísticos en materia turística referente a la planta y al mismo tiempo, permite identificar en qué etapa de desarrollo se encuentran la planta dentro de la zona de amortiguamiento.

Su desarrollo debe incluir también la provisión, el incremento o mejora de infraestructuras, instalaciones y servicios propicios, así como la búsqueda para optimizar el aprovechamiento de las capacidades y recursos existentes que permitan satisfacer las necesidades del visitante y de los residentes de forma simultánea (Wallingre, 2013, p.11).

Por otra parte, para analizar el desarrollo de la planta turística en la fase de interpretación y líneas de acción, se realizó con base en el concepto de desarrollo turístico planteado por Douglas Pearce (1991) citado en Wallingre (2013) de acuerdo a la propuesta para analizar el desarrollo turístico, “se debe tener en cuenta las características de los empresarios turísticos, el recurso por ser desarrollado y la forma de desarrollarlo y el contexto del desarrollo y su organización espacial” (Pearce, 1991) citado en (Wallingre 2013). Con base en esta teoría y la interpretación realizada sobre la planta turística se plantea un análisis sobre los establecimientos turísticos en la ZA del PNLC desde sus necesidades para establecer acciones en la mejora de la infraestructura y servicios.

El resultado final de la fase de la interpretación y líneas de acción es una imagen clara de todos aquellos establecimientos que forman parte de la planta turística y su ubicación geográfica, donde se describen y se detallan las características y necesidades de cada uno de estos sitios. En este punto y una vez recolectada la información, la interpretación del grupo de trabajo sobre los datos obtenidos en relación a la planta turística, son de suma importancia tanto para los encargados del Parque Nacional La Cangreja como para el SINAC, ya que este último ente será encargado de determinar acciones para el beneficio tanto del PNLC como de los establecimientos turísticos.

3. Programa de Intervención Gestora En Turismo Sostenible

Para el presente capítulo, se presenta el programa de intervención elaborado por los investigadores de la carrera de GTS para los establecimientos turísticos de la ZA del PNLC con referencia a la tercera fase. Mediante la recopilación de la información obtenida por los cuestionarios, se da paso al análisis de la misma para generar una interpretación desde los conceptos abordados y así poder evaluar los establecimientos turísticos.

3.1. Referente conceptual

El turismo es uno de los generadores de divisas más importante de Costa Rica, el cual, como actividad en algunas comunidades, ha ayudado al progreso y desarrollo económico. El impacto de esta actividad se puede apreciar en sitios como Monteverde, que bajo los atractivos naturales y belleza escénicas que posee, ha logrado aumentar la visitación y por ende el desarrollo de la planta turística para la atención.

El turismo se configura como un sector clave tanto para el desarrollo territorial como para el crecimiento de la economía de muchos países a nivel mundial, y ello con repercusiones en multitud de ámbitos como el social, cultural, natural, etc. (García, Sánchez y Chico, 2015, citado en Villanueva, 2017, p.54)

Por lo cual el turismo, se entiende como una actividad que genera un impacto al desarrollo económico y social de la zona en donde se desarrolle.

Junto a este desarrollo, se necesita que exista una planificación adecuada de diferentes elementos que constituyen a la actividad del turismo, uno de ellos es la planta turística necesaria para la atención de los visitantes en la zona. González (s.f) “la planta física es considerada la base del producto turístico y comprende lugares, recursos naturales e instalaciones, como un hotel o un barco de crucero” (p.6). Teniendo en cuenta la importancia de la planta turística para con la actividad, es por lo cual, el objetivo de la investigación de medir el desarrollo de la planta turística de los establecimientos turísticos en la ZA del PNLC.

Los establecimientos turísticos están ubicados en la ZA del PNLC, esta zona de amortiguamiento es un área protegida con gran importancia a nivel ecológico tanto para las comunidades como para las especies, ya que, en ella, es donde se mitiga el impacto de las actividades del ser humano con el hábitat de numerosas especies de flora y fauna.

La zona más inmediata a las áreas silvestres protegidas en la que la planificación desarrollada pueda incidir de manera indirecta, de tal manera que disminuya o evite la presión sobre los recursos contenidos en el territorio protegido. Esta zona alberga toda una dinámica socio ambiental y de producción en la que deben promoverse acciones para la protección de ecosistemas no incluidos dentro del área protegida o elementos de la biodiversidad muy especiales de tal forma que se contribuya con la viabilidad ecológica del área protegida. (SINAC, s.f)

Esta dinámica socio ambiental y de producción que se produce en la ZA por las actividades del ser humano, son necesarias a contemplar para el producto turístico que se desarrolla en el cantón de Puriscal, pues tienen que ser tomadas en cuenta para la planificación turística de la zona.

Es por esto por lo que, una vez abordado el objetivo de la investigación sobre determinar la planta turística del cantón de Puriscal, los gestores abren camino a todo un proceso que puede desembocar en la formulación, ejecución y evaluación de un proyecto turístico en conjunto con el gobierno local, organizaciones no gubernamentales u otras instituciones. Bajo el concepto de desarrollo turístico propuesto por Pearce (1995) y de planta turística por Quesada (2012), se analizan las condiciones de los establecimientos turísticos en la ZA del PNLC para determinar el nivel de desarrollo que tienen y, por ende, elaborar un programa de intervención que establezca medidas y acciones para los establecimientos turísticos.

3.2. Enfoque de intervención.

El enfoque de la investigación se determina con base en los objetivos de la misma y a los resultados que se esperan obtener, reconociendo que, en términos de gestión turística, es vital lograr trabajar en conjunto con las comunidades, además, resaltar la importancia de la intervención en este tipo de procesos.

Acciones destinadas a promover el desarrollo de una comunidad a través de la participación activa de esta en la transformación de su propia realidad. Por tanto, pretende la capacitación y el fortalecimiento de la comunidad, favoreciendo su autogestión para su propia transformación y la de su ambiente. Dando a la comunidad capacidad de decisión y de acción se favorece su fortalecimiento como espacio preventivo. (INDES, citado en Mori 2008)

La intervención debe tener en claro el papel de las comunidades locales y como se busca en todo momento la mejora y en este caso la consolidación del producto turístico, una vez analizado este término, las características de la comunidad y el tipo de intervención a realizar, da como resultado el uso de un enfoque cualitativo. De esta manera, mediante el enfoque cualitativo y el uso de diferentes técnicas como la observación, una entrevista

estructurada y el cuestionario se indaga la zona para recolectar la información necesaria que permita interpretar los resultados, como lo explica Hernández (2014) “el enfoque cualitativo busca principalmente la dispersión o expansión de los datos e información” (Hernández, 2014, p.10)

Estos datos recolectados de los establecimientos turísticos de la ZA del PNLC permitirá realizar una investigación donde se unan de forma directa, fenómenos relacionados con la atractividad turística de los establecimientos turísticos de la zona, analizando su actividad, la categoría y las personas involucradas de forma integral y completa, vistos como un todo.

El uso de un método cualitativo permitirá realizar un trabajo de campo donde se analice a la planta turística desde los conceptos propuestos en la intervención, para conocer desde una perspectiva más amplia y real la situación actual en cuanto al desarrollo de la planta turística en la zona y posibles acciones con los actores sociales envueltos en la actividad.

3.3. Estrategia de intervención

La zona de Amortiguamiento del PNLC abarca pequeños poblados que son distanciados por gran cantidad de kilómetros uno del otro, para tomar como referencia dos puntos de la Zona de Amortiguamiento, específicamente entre el pueblo de Salitrales y La Gloria hay una distancia de 18km siguiendo la carretera (distancia obtenida de Google Earth). Por lo cual, los tiempos de traslado de un lugar a otro pueden ser algo largos ya que no se cuenta con calles asfaltadas y el lastre a veces suele generar problemas y más aún en épocas de lluvia.

Los pobladores de la zona en su mayoría se dedican a lo que es la agricultura y ganadería (como se aprecia en la tabla #2 “Actividades productivas de los distritos de Puriscal”, p.6), entre ellos han surgido algunos establecimientos turísticos, ya que se encuentran cerca del Parque Nacional La Cangreja. La zona al ser de difícil acceso no cuenta con buena cobertura telefónica lo cual hace difícil una recolección de datos ya que hoy en día muchas de las aplicaciones usadas por las personas para el levantamiento de bases de datos se realizan mediante la utilización de conexión a internet.

El administrador del PNLC creó un cuestionario para poder medir el potencial turístico del Corredor Biológico Paso de las Lapas. Debido a que dicho cuestionario fue creado para el Corredor Biológico y contemplaba aspectos tanto de planta como de atractivos, se decidió crear un nuevo cuestionario para medir específicamente la planta turística de la Zona de Amortiguamiento del Parque Nacional La Cangreja. Con el cuestionario elaborado por los investigadores de la intervención se busca determinar cuáles con las falencias que posee la planta turística, lo que puede influir en que se genere una poca visitación a lo largo del año, ya que en varios años la cantidad de visitantes del PNLC total por año, equivale a los visitantes del Parque Nacional Manuel Antonio en un día, esto según informó el administrador del PNLC. (G. Espinoza, comunicación personal, 22 de abril de 2019) Si bien es cierto, hay algunos problemas identificados como la red vial del acceso y la cobertura tanto de red como telefónica, no son suficientes como para decir que esa es la razón por la que la zona no ha aumentado la visitación, así que con la herramienta se intenta averiguar aún más datos que ayuden a ver las diferentes carencias y fortalezas de la zona en su planta turística. Por lo cual, mediante la evaluación de los resultados se dispone la creación de un plan de acción que contiene acciones a corto, mediano y largo plazo como estrategia de intervención en la zona de amortiguamiento del Parque Nacional La Cangreja.

3.4. Evaluación de resultados

En este apartado se lleva a cabo la tercera fase en cuanto a interpretación ya que se realiza un análisis de acuerdo con los datos encontrados mediante la utilización del cuestionario.

Por tal razón, basándose en la teoría de Quesada (2012) con respecto a la planta turística se define que “es conformada por todos los servicios turísticos directos proporcionados por los prestatarios turísticos (hoteles, restaurantes, agencias de viaje)”. (Quesada, 2012, p. 188) Como bien lo expresa, integra servicios como alimentación, alojamiento, transportes y otros servicios como agencias de viajes o tour operadoras.

Quesada (2012) afirma que la planta turística se divide en equipamiento siendo incorporado por el CICATUR (Centro Interamericano de Capacitación Turística). A su vez,

el equipamiento se deriva en cuatro categorías establecidas por el CICATUR, las cuales son: 1. Alojamiento, 2. Alimentación, 3. Esparcimiento, 4. Otros servicios.

Ahora bien, para poder realizar el análisis de la planta turística de la ZA de PNLC se llevaron a cabo los cuestionarios específicos para cada una de las cuatro categorías incorporadas por el CICATUR.

Para proceder al registro de los datos correspondientes a estos componentes de la planta turística, se deben emplear fichas donde se anotan cualidades de la empresa (nombre, razón social, dirección, teléfonos y faxes, correo electrónico, gerente) y sus características según sea su tipología (clase y costo de los servicios, horarios y fechas de funcionamiento). Los datos consignados deben ser sucintos, pero narrativos y descriptivos de lo más relevante (Quesada, 2012, p.190).

De acuerdo a los resultados obtenidos en los cuestionarios aplicados en los establecimientos turísticos en la ZA del PNLC se presenta cada modalidad de la siguiente manera:

Alojamiento

Según Quesada (2012) en cuanto a la clasificación de alojamiento enuncia:

En cuanto a Costa Rica, el artículo tercero del Reglamento de las Empresas de Hospedaje Turístico establece, desde el 10 septiembre de 2008, la siguiente calificación: 1. Hoteles, 2. Apartoteles, 3. Boteles, 4. Pensiones, 5. Albergues, 6. Villas, 7. Posadas turismo rural (Quesada, 2012, p.192).

Por tal razón, en cuanto al componente de hospedaje, se encontraron cuatro establecimientos turísticos que se rigen entre las categorías de albergue y villas.

Tabla 11 Establecimientos turísticos dedicados al alojamiento

Nombre	Categoría	Localización
--------	-----------	--------------

Iguana Chocolate	Albergue	Mastatal
Villas Mastatal Ecolodge	Villas	Mastatal
Finca Siempre Verde	Albergue	Mastatal
Finca Chiricoca	Villas	Guarumal

Fuente: Elaboración propia.

En la categoría de alojamiento, se puede observar que los establecimientos están en función para turistas que no buscan un hotel de cinco estrellas, sino con un tipo de permanencia que los acerque a la ruralidad de la zona. Como se menciona por el administrador de Villas Mastatal Ecolodge, los lugares son visitados por turistas extranjeros amantes de la naturaleza y estudiantes destinados al voluntariado. (J, Zúñiga, comunicación personal, 27 de septiembre del 2019)

Ahora bien, de los anteriores establecimientos dedicados al servicio de alojamiento, tres de ellos se encuentran ubicados en el distrito de Mastatal, lo cual genera que el turista tenga que movilizarse obligatoriamente al distrito de Mastatal para poder pernoctar en cualquiera de los establecimientos mientras visita los alrededores de la ZA del PNLC como el CB Paso de las Lapas, ya que los demás pueblos no cuentan con planta turística dedicada al hospedaje.

Tabla 12 Servicios complementarios de los establecimientos dedicados al alojamiento

Servicios complementarios					
Nombre	Wifi	Restaurante	Tours	Piscina	Parqueo
Iguana Chocolate		X	X		X

Villas Mastatal Ecolodge	X	X	X	X
Finca Siempre Verde		X	X	X
Finca Chiricoca	X		X	X

Fuente: Elaboración propia.

Para efectos del proyecto de investigación, los servicios complementarios se entenderán como:

Los servicios complementarios son todos aquellos servicios que se presten en un establecimiento de hospedaje turístico que guardan una proporcionalidad con el servicio principal de hospedaje y funcionalmente se integren al mismo existiendo la cercanía física necesaria para que puedan considerarse como parte del mismo. (Ley N° 11217-MEIC, 1980)

Dentro de los servicios complementarios que los establecimientos en alojamiento ofrecen, los cuatro locales no cuentan con servicio de internet por wifi debido a la problemática que existe en la zona con este servicio, además solo Finca Chiricoca no presenta con servicio de restaurante, pero cuentan con los electrodomésticos y facilidades para la alimentación. También los cuatro establecimientos cuentan con diferentes tours a realizar por la zona y con espacio para parqueo dentro de la propiedad.

Tabla 13 Otros servicios que ofrecen los establecimientos en alojamiento

Nombre	¿Cuenta con personal bilingüe? ¿Cuántos?	¿Cuenta con señalización de las rutas de	¿Cuenta con los extintores adecuados	¿El personal está capacitado para	¿El local cuenta con servicio	¿El lugar cumple con la ley 7600?
--------	---	--	--------------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------

		evacuación?	en el lugar?	atender alguna emergencia que se presente?	de agua potable?	
Iguana Chocolate	Si, 3	No	Si	Si	Si	Si
Villas Mastatal Ecolodge	Si, 2	No	No	Si	Si	Si
Finca Siempre Verde	Si, 2	No	No	Si	Si	No
Finca Chiricoca	Si, 1	Si	Si	Si	Si	Si

Fuente: elaboración propia.

Los cuatro locales cuentan con personal bilingüe, personal capacitado para atender alguna emergencia de salud, con servicio de agua potable y con la Ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad (Ley N° 7600, 1996), aunque en el aspecto de la Norma sobre Salud y seguridad en el trabajo (Norma INTE T3:2016, 2016), los cuatro establecimientos turísticos no cuentan con ninguna señalización para las rutas de evacuación.

Como se mencionó anteriormente, los resultados de los cuestionarios aplicados dentro de la clasificación muestran como estos emprendimientos dedicados al alojamiento se concentran en el distrito Mastatal y otro en el distrito de Guarumal, alejados de los demás pueblos y el PNLC lo que obliga la constante movilización.

Además, estos establecimientos turísticos ofrecen los servicios complementarios básicos para la óptima estadía del turista, sin embargo, carecen del servicio de internet lo cual es una problemática de suma importancia en la zona.

Alimentación

Quesada (2012) afirmó que “en los núcleos receptores turísticos se cuenta con restaurantes que operan independientemente o en los hoteles” (Quesada, 2012, p. 194). Esto con la finalidad, de satisfacer una necesidad básica de los turistas teniendo la oportunidad de ofrecer comidas típicas regionales o nacionales.

Para el componente de alimentación, se aplicó el cuestionario a todos los establecimientos que pertenecen a la categoría de bar, restaurante o soda. De esta forma, se encontraron cinco establecimientos en la ZA del PNLC:

Tabla 14 Establecimientos dedicados a la alimentación

Nombre	Categoría	Localización
Bar Cubillón	Bar / Restaurante	Chires
Soda Edith	Soda	La Gloria
La unión	Bar / Restaurante	Guarumal
Soda Pura Vida	Soda	Guarumal
Mirador López	Bar / Restaurante	Salitrales

Fuente: elaboración propia.

Para los cinco locales dedicados a la alimentación, estos se mantienen dentro de la categoría de bar/ restaurante y soda, en el cual se ofrecen gran variedad de platillos para todos los tiempos de alimentación. Sin embargo, solamente el Bar Cubillón ofrece un platillo típico de la zona como los son los chicharrones que forman parte característica del ser puriscaleños. Hay que tener en cuenta que, en el contexto de ubicación, están alejados de los locales de alojamiento, pero con la ventaja de que están a un costado de la principal ruta de paso (ruta nacional 239) en la zona de amortiguamiento del PNLC.

Tabla 15 Capacidad de los locales

Nombre	N.º de mesas	Capacidad máx. por mesa (pax)	Capacidad máx. del local (pax)	Cantidad de personal (pax)
Bar Cubillón	7	5	43	4
Soda Edith	4 + barra	4	21	2
La unión	6	4	27	2
Soda Pura Vida	4	4	16	2
Mirador López	8	6	48	2

Fuente: elaboración propia.

Con respecto a la capacidad, la capacidad mínima entre los cuatro establecimientos es de 16 personas y la máxima de 43, a su vez, teniendo en cuenta la cantidad de turistas que puedan frecuentar los locales, estos presentan un número de personal adecuado para su atención contemplado entre dos como mínimo y hasta cuatro como máximo.

Tabla 16 Otros servicios que ofrecen los establecimientos con dedicación a la alimentación

Nombre	¿Cuenta con personal	¿Cuenta con señalizació	¿Cuenta con los extintores	¿El personal está	¿El local cuenta con	¿El lugar cumple
--------	----------------------------	-------------------------------	----------------------------------	-------------------------	----------------------------	---------------------

	bilingüe? ¿Cuántos?	n de las rutas de evacuación ?	adecuados en el lugar?	capacitado para atender alguna emergencia que se presente?	servicio de agua potable?	con la ley 7600?
Bar Cubillón	Si, 4	No	Si	Si	Si	Si
Soda Edith	No	No	Si	No	Si	Si
La unión	No	No	Si	No	Si	Si
Soda Pura Vida	No	No	Si	No	Si	Si
Mirador López	Si	No	Si	Si	Si	Si

Fuente: elaboración propia.

Por otra parte, solo uno de los cuatro establecimientos tiene personal bilingüe lo que revela una posible deficiencia en la calidad del servicio para atender al cliente. Así también no presentan Vías de Evacuación en caso de emergencia tal como dictamina la Norma sobre Salud y seguridad en el trabajo (Norma INTE T3:2016, 2016). En la cocina de los locales, se cuenta con el extintor adecuado para tratar cualquier emergencia, sin embargo, solo el personal del Bar Cubillón está capacitado para atender alguna emergencia médica que se presente. Los locales encuestados presentan servicio de agua potable y cumplen con la Ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad (Ley N° 7600, 1996).

Actividades de esparcimiento

“Esta categoría comprende todos aquellos establecimientos cuyos servicios se hallan dirigidos a distraer, divertir y hacer sentir bien a sus clientes” (Quesada, 2012, p.197). Esto logra hacer más atractivo el lugar para el turista ya que ofrece experiencias nuevas y únicas con la diversión como componente principal.

Ahora bien, con base en la definición anteriormente citada, dentro de las actividades de esparcimiento, se contabilizó solo un establecimiento dedicado exclusivamente a la prestación de servicios para la recreación como lo es Artesanías Gerardo.

Tabla 17 Otros servicios que ofrecen los establecimientos dedicados al esparcimiento

Nombre	¿Cuenta con personal bilingüe?	¿Cuenta con señalización de las rutas de evacuación?	¿Cuenta con los extintores adecuados en el lugar?	¿El personal está capacitado para atender alguna emergencia que se presente?	¿El local cuenta con servicio de agua potable?	¿El lugar cumple con la ley 7600?
Artesanías Gerardo	No	No	No	No	Si	No

Fuente: elaboración propia.

La naturaleza de Artesanías Gerardo es para el esparcimiento donde el turista es el protagonista y espectador del tour, que a su vez se realiza en grupos. Es pertinente señalar que en el local no se cuenta con personal bilingüe, lo que representa una situación complicada para el turista. No cuenta con señalización de acuerdo a la Norma sobre Salud y seguridad en el trabajo (Norma INTE T3:2016, 2016), por lo tanto, no posee algún tipo de extintor y tampoco con personal para atender alguna situación médica. Sin embargo,

presenta servicio de agua potable pero no cumple con la Ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad (Ley N° 7600, 1996).

Es importante resaltar, que el gran atractivo de la zona es el PNLC que cuenta con senderos, tours, visitación de especies de flora y fauna y demás actividades de esparcimiento, pero la mayoría de los establecimientos turísticos destinados al alojamiento ofrecen tours tanto dentro del PNLC como en la ZA a distintos puntos donde se ubican atractivos naturales. Por lo cual, no existe un solo establecimiento dedicado únicamente a la prestación de servicio de tours por la zona.

Otros servicios

Estos servicios funcionan como un factor adicional a los servicios convencionales ofrecidos a nivel turismo como lo son el alojamiento, alimentación y esparcimiento, su función principal es cumplir con las necesidades básicas del turista que no están contempladas dentro de las 3 categorías anteriormente mencionadas.

Estos tienen que ver con todos aquellos bienes y servicios comerciales, públicos y turísticos que demandan los visitantes durante su permanencia o visita a un destino son vitales los transportes turísticos, agencias de viajes y operadores turísticos, pues, gracias a ellos los turistas pueden trasladarse a los lugares deseados (Quesada, 2012, p. 198).

Además, estacionamientos, lugares de salud en caso de emergencias, establecimientos para comprar abarrotes, rent a car, bancos o cajeros automáticos, entre otros, forman parte también de la categoría de otros servicios.

Asimismo, en otros servicios o servicios complementarios, se hace una referencia a los servicios requeridos por el turista que no dependen del sector turismo, pero a la vez su presencia es de gran importancia. En la ZA del PNLC, se encontraron varios servicios complementarios para el turista que pueden ser de gran ayuda para su estadía y otras que son de gran beneficio para la comunidad en función de realizar la actividad.

Dentro de los servicios complementarios que ofrecen beneficios a la comunidad de Zapatón es el Salón Parroquial, el cual es utilizado por la Asociación de Mujeres Emprendedoras para el desarrollo de su tour y por ende también podría ser utilizado para

capacitaciones, reuniones, etc. (Damaris, comunicación personal, 27 de septiembre del 2019) Por otra parte, en algunos pueblos de la ZA se encuentran cinco supermercados “pulperías”, que ofrecen al turista una gran cantidad de abarrotes.

Tabla 18 Establecimientos con dedicación a otros servicios

Nombre	Tipo de local	Localización
El Almendro	Supermercado	Zapatón
Super López	Supermercado	Salitrales
Minisúper Nuevo Guachapan	Supermercado	La Gloria
Super La Gloria	Supermercado	La Gloria
El Mirador	Supermercado	Guarumal

Fuente: elaboración propia.

Los establecimientos que ofrecen servicio de supermercado para los turistas están ubicados en zonas donde los caseríos son más grandes, sin embargo, existen pueblos de gran importancia como Mastatal, donde se encuentran establecimientos dedicados al alojamiento que no presentan algún supermercado, lo que obliga al turista a movilizarse a otras zonas en caso de tener la necesidad de adquirir algún producto.

Tabla 19 Otros servicios complementarios que ofrecen los supermercados

Nombre	¿Cuenta con personal	¿Cuenta con señalización	¿Cuenta con los extintores	¿El personal está	¿El local cuenta con	¿El lugar cumple con la

	bilingüe? ¿Cuántos?	n de las rutas de evacuación ?	adecuados en el lugar?	capacitado para atender alguna emergenci a que se presente?	servicio de agua potable?	ley 7600?
El Almendro	Si, 1	No	No	Si	Si	Si
Super López	No	No	Si	No	Si	Si
Minisúper Nuevo Guachapan	No	No	Si	Si	Si	Si
Super La Gloria	No	No	Si	Si	Si	Si
El Mirador	No	No	Si	Si	Si	Si

Fuente: elaboración propia.

Abarcando los servicios que pueden presentar los supermercados para el turista, se puede observar que apenas un supermercado tiene a disposición una persona bilingüe para la atención al cliente, los demás carecen de esa facilidad, por otra parte, ninguno de los supermercados cuenta con la Norma sobre Salud y seguridad en el trabajo (Norma INTE T3:2016, 2016) para las rutas de evacuación. De los cinco establecimientos solo uno no cuenta con los extintores adecuados para el local y así también, solo un local no cuenta con personal capacitado para la atención de alguna emergencia. Para el servicio de agua potable y la Ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad (Ley N° 7600, 1996), los cinco locales cuentan con dichos servicios.

En otros servicios que se ofrecen en la ZA del PNLC, se encuentra un tour operadora llamada Asociación de Mujeres Emprendedoras que por el momento no cuenta

con los permisos necesarios para su funcionamiento. Cabe destacar que está conformado por un grupo de mujeres emprendedoras del pueblo de Zapatón las cuales se encuentran en proceso de legitimar la cédula jurídica del establecimiento turístico para poder funcionar de manera legal.

Además, se cuenta con transporte público para la movilización de los turistas ya sea en la ZA del PNLC o desde otros sectores como Quepos, San José y Puriscal. El servicio de TRACOPA, tiene un horario específico en donde un autobús sale desde la zona de San José Centro con destino a Quepos atravesando la ruta nacional 239 en el cual realizan diversas paradas a lo largo del recorrido entre ellas en la entrada del PNLC.

Tabla 20 Establecimientos en función al transporte

Nombre	Tipo de local	Ruta	Horario
TRACOPA	Transporte público	San José – Quepos (ruta por Puriscal)	1er bus Salida San José: 5:30am
	Transporte público		2do bus Salida Quepos: 12:00am

Fuente: elaboración propia.

Por último, se encuentran los centros de salud o los Equipos Básicos de Atención Integral en Salud (EBAIS), ubicados en ciertos pueblos del cantón de Puriscal. Cada EBAIS tiene diferente horario de atención debido a la demanda de personas el cual tiene que atender, por citar el caso, el EBAIS de Zapatón abre cada 15 días mientras que el EBAIS de Salitrales permanece abierto de lunes a domingo, ya que a su alrededor del distrito de Zapatón se encuentran más cantidad de caseríos y la afluencia de personas es más significativa.

Tabla 21 Establecimientos en función de EBAIS o centro de salud

Nombre	Categoría
EBAIS Zapatón	EBAIS
EBAIS de Salitrales	EBAIS
Cruz Roja	La Gloria

Fuente: elaboración propia.

En general, los resultados obtenidos sobre la planta turística de la ZA del PNLC, muestran un panorama favorable en la cantidad de establecimientos turísticos con diferentes fines en la prestación de servicios para el turista. Los establecimientos encuestados presentan, en primera instancia, los permisos necesarios para el correcto funcionamiento de sus actividades, aspecto de primordial importancia, así también, ofrecen al turista los servicios complementarios básicos como lo son el parqueo y la alimentación.

Sin embargo, la problemática referente a la conexión de internet es un asunto de suma importancia tanto para los establecimientos como para el turista. Otro aspecto de relevancia referente a la infraestructura turística es que ningún establecimiento presenta señalización de las rutas de evacuación. Lo mencionado anteriormente sumado a las demás generalidades que debería presentar un establecimiento turístico (personal bilingüe, extintores, ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, señalización y personal capacitado) son aspectos que pueden ser tratados a corto, mediano y largo plazo mediante coordinaciones con gobiernos locales o instituciones no gubernamentales.

La mayor cantidad de los establecimientos presentes en la ZA del PNLC se basan en las categorías de alojamiento y de alimentación, según los datos obtenidos por los cuestionarios aplicados. En los locales de esparcimiento y otros servicios, hay muy poca variedad de estas categorías, en la cual se aprecia en los resultados obtenidos donde la mayoría son supermercados y EBAIS para la categoría de otros servicios y en cuanto a actividades de esparcimiento solo Artesanías Don Gerardo.

Por lo cual, cada una de estas cuatro categorías son necesarias para hacer más completa la oferta turística de un lugar, teniendo en cuenta los otros servicios que ayudan hacer la estadía más placentera y satisfactoria.

3.5. Conclusiones

De acuerdo con los resultados, este factor al momento de buscar la comercialización de la zona como producto turístico a mayor escala, se encontraría con el déficit en cuanto al balance de provisión de los servicios para la satisfacción del turista. Por lo tanto, en el alojamiento y alimentación las necesidades demandadas por el turista pueden ser suplidas, sin embargo, en los establecimientos de esparcimiento y otros servicios pueden presentarse necesidades que no será satisfechas, lo que sería una debilidad de la zona como producto y consecuentemente podría llegar a ser un factor influyente en la visitación.

A esto también se le agregan aspectos en cuanto al estado de la infraestructura y seguridad de los locales visitados, que en muchos de ellos aún existe un amplio margen de mejora. Debido a estas razones y por el desfase en cuanto a la cantidad de provisiones de los servicios en la zona y su variedad, se determina que la planta turística encontrada dentro de la ZA del PNLC se encuentra en un nivel medio de desarrollo turístico de acuerdo a los términos de condición y provisión utilizados por (Pearce, 1991) citado en (Varisco, 2008), la ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad (Ley 7600, 1996), el reglamento de las empresas de hospedaje turístico (Ley 11217-MEIC, 1980) y a la norma de salud y seguridad laboral (INTE T3, 2016).

De esta manera, con el trabajo en conjunto del gobierno local, el PNLC y entre otros apoyos institucionales que se puedan contactar, parte de las recomendaciones que se pueden dar es impartir un curso de inglés en la ZA para los empleados en los locales turísticos. Además, con estas mismas alianzas se podría impartir una capacitación en seguridad laboral para poder explicar y concientizar a los dueños de los establecimientos la importancia de la señalización de rutas de evacuación, tener los extintores correctos según el tipo de material que origine el fuego, la importancia de la Ley N° 7600, entre otros.

Como dato adicional los habitantes de la ZA consideran que la carretera en mal estado (sin pavimentar) es un factor influyente que genera la carencia de visitantes en la

zona. Esto a pesar de que en el país hay otros centros turísticos con condiciones de carretera similares y aun así perciben una visitación bastante fluida.

Como recomendación final, implementar un plan o campaña de mercadeo que abarque gran parte de la población nacional y junto con el ICT poder publicar más información del PNLC y lo que se puede encontrar en sus alrededores. Cabe mencionar que este elemento fue la debilidad más grave que se encontró, ya que tanto los habitantes de la zona como el personal del PNLC reconocen que la zona carece de una publicidad que ayude a posicionar un poco mejor el destino como un lugar turístico. Fuera de la zona, el PNLC es uno de los Parque Nacionales menos conocidos en el país incluso llegando a confundir un área llamada “La Cangreja” ubicada en el Cerro Buenavista. De este modo un fortalecimiento de una campaña que dé a conocer la zona como un atractivo turístico y así generar mayor flujo de turistas.

3.6. Plan de acción

En el siguiente apartado se muestra el plan de acción segmentado en tres partes, las cuales serían acciones a corto, mediano y largo plazo. En ellas se mencionan los actores involucrados y algunas sugerencias para mejorar la planta turística en la zona.

Acciones a corto plazo

Corto Plazo			
Acción estratégica	Resultados esperados	Actividades	Actores
Brindar acompañamiento en el trámite de creación de locales de hospedaje, a los pobladores interesados.	Diversificar los establecimientos de hospedaje en los pueblos de la zona de amortiguamiento.	Ayudar a aquellos pobladores dentro de la zona de amortiguamiento, con la tramitación de permisos para emprender su negocio de hospedaje.	<ul style="list-style-type: none"> Gobierno local.

<p>Inspeccionar y sugerir los cambios correspondientes para la correcta aplicación de la Ley 7600 y la norma INTE T3 2016.</p>	<p>Mejorar el servicio brindado en cuanto al sector de turismo inclusivo y a su vez la seguridad en el local.</p>	<p>Mencionar a los dueños de los locales la importancia del cumplimiento de la Ley 7600 sobre discapacidad y a su vez de la INTE T3 2016 sobre seguridad y salud en el lugar de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno local. • Dueños de los locales.
<p>Implementar hidrantes en la zona, ya que los pueblos de la zona de amortiguamiento carecen de estos.</p>	<p>Que exista una seguridad a la hora de que se pueda generar algún incendio en la zona y poder mitigarlo.</p>	<p>La realización de una solicitud a Acueductos y Alcantarillados (AYA) para la colocación de los hidrantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno local • AYA • Pobladores de la zona.
<p>Posicionar rotulación de los locales de la zona en las orillas de la ruta, para poder guiar a las personas hacia el lugar.</p>	<p>Debido a la falla de internet en la zona no se podrían utilizar aplicaciones para guiarse por el camino. Así de esta manera habría al menos una señalización visual de cómo llegar y a cuántos kilómetros se encuentra.</p>	<p>Solicitar al Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT), colocar la respectiva señalización en cuanto a los pueblos y de los locales que se pueden encontrar en la zona, para saber en qué dirección ir cuando se llega a la zona.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • MOPT • Gobierno local • Pobladores de la zona.
<p>Solicitar la apertura de un EBAIS de lunes a domingo, para estar preparados para atender alguna emergencia.</p>	<p>Actualmente en la zona existen 3 EBAIS de los cuales ninguno abre todos los días e inclusive uno abre cada 15 días. Tomando en cuenta que, si el turismo aumenta en la zona y por ende habría visitación los fines de semana, sería importante tener un centro de atención abierto todos los días en caso de que se presente alguna emergencia.</p>	<p>Mandar una solicitud a la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS), para la apertura fija de lunes a domingo de al menos uno de los EBAIS ubicados en la zona.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CCSS • Gobierno local • Pobladores de la zona.

Realizar cursos de inglés, primeros auxilios y sobre el servicio al cliente, para capacitar tanto a los pobladores, como a los dueños de los locales.	De esta manera se mejorará la atención a los turistas que lleguen a la zona y a su vez los ayudará a estar preparados ante alguna emergencia que se presente.	Mediante la intervención del programa social del Parque Nacional La Cangreja y otras instituciones sean públicas o privadas se puede buscar el apoyo para brindar estas capacitaciones a las personas de la zona.	<ul style="list-style-type: none"> • PNLC • Pobladores de la zona. • Otras instituciones.
---	---	---	--

Acciones a mediano plazo

Mediano plazo			
Acción estratégica	Resultados esperados	Actividades	Actores
Brindar capacitaciones sobre el Certificado de Sostenibilidad Turística, bandera azul ecológica y rain forest alliance, para así los locales opten por una certificación reconocida a nivel país.	Con alguna de estas certificaciones pueden llegar a optar por beneficios en algunas instituciones como el Instituto Costarricense de Turismo y obtener una mejor promoción.	Llevar charlas para enseñar sobre qué son este tipo de certificados y por cuáles beneficios pueden optar. A su vez brindar la información de cómo obtenerlo.	<ul style="list-style-type: none"> • PNLC. • Dueños de los locales • ICT.
Llevar a cabo capacitaciones al sector turismo de la zona para entre todos tener una idea de la dirección a seguir en un plan para atraer más turistas.	De este modo se conseguiría tener una visión generalizada en la zona sobre aspectos generales del turismo y poder brindar apoyo a establecer directrices entre todos para tener una ruta clara a seguir.	Una reunión con funcionarios del gobierno local, PNLC y los dueños de los locales para recibir las capacitaciones y aclarar dudas.	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno local. • Dueños de los locales y sus empleados. • PNLC
Realizar encadenamientos en	Mejor distribución de la riqueza en la	Promover el trabajo el conjunto de los	<ul style="list-style-type: none"> • PNLC.

los distintos locales de la planta turística de la zona para así diversificar un poco más el producto turístico de la zona.	zona y mayor posibilidad apertura de empleos.	distintos dueños de los locales y así generar una serie de encadenamientos turísticos en la zona.	<ul style="list-style-type: none"> • Dueños de los locales.
---	---	---	--

Acciones a largo plazo

Largo plazo			
Acción estratégica	Resultados esperados	Actividades	Actores
Fortalecer la campaña de mercadeo de los establecimientos de la zona y del PNLC, para así generar un mayor alcance de la población tanto nacional como extranjera.	Aumento en la visitación debido a un mejor posicionamiento de la zona a nivel turístico. Esto debido a que incluso el mismo PNLC resulta ser muy desconocido en el país llegando a confundirse con “La Cangreja” ubicado en el cerro Buena Vista.	Una campaña masiva a nivel de redes sociales, convenciones de turismo a nivel nacional e internacional, para dar a conocer la zona tanto a nivel nacional como en el extranjero.	<ul style="list-style-type: none"> • PNLC. • Gobierno local. • Dueños de los locales.

Cronograma

A continuación, se presenta el cronograma de trabajo para la intervención en el PNLC.

Tabla 22 Cronograma

Cronograma de actividades																	
	Actividades	Mes (semanas)															
		Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre												
	o	e	e	e													
Llamada don Guillermo (Adm. PNLC)	■																
Reunión Coordinadora GTS e Ing. Computación	■																
Avance #1			■														

- Boullón, R. C. (2002). Programación de las actividades turísticas y recreacionales. En R. C. Boullón, Las actividades turísticas y recreacionales: el hombre como protagonista (pág. 199). México D.F.: Trillas S.A. de C.V.
- Calderón, Fernando. (2014). El ordenamiento territorial y desarrollo turístico de la provincia de Tungurahua. UNIANDES EPISTEME: Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación.
- Campos Céspedes, J. (2015). ¿Como hacer un trabajo final de graduación? Lineamientos para la Escuela de Ciencias de la Educación. EUNED, Costa Rica.
- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruíz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. Investigación educ. médica vol.2 no.7.
- Espinoza, G (2012). Diagnóstico sobre Iniciativas y Proyectos de Turismo Rural y Ecológico en la Región del Corredor Biológico Paso de las Lapas: situación actual, manejo ambiental y necesidades. (Informe de Trabajo Final de Graduación para optar al Grado Académico de Bachiller en Gestión Turística Sostenible). Universidad Estatal a Distancia. Centro Universitario de Puriscal.
- Espinoza, G (2019). Comunicación personal.
- Fallas, R., & Quesada, F. (2013). El Desarrollo Regional y sus limitantes: el caso del cantón De Puriscal (costa Rica). Obtenido de Revista Nacional de Administración: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4721438>
- Fernández Núñez, L. (2007). ¿Cómo se elabora un cuestionario? Institut de Ciències de l'Educació. Universitat de Barcelona.: Secció de Recerca.

Flores, A. (15 de Junio de 2017). Determinación del potencial turístico de las comunidades Kichwas ubicadas en la zona de amortiguamiento de la Reserva Ecológica Cotacachi Cayapas, Ecuador. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6088849.pdf>

GINES, Henry. 2010. Evaluación del potencial turístico, informe temático. Proyecto Mesozonificación Ecológica y Económica para el Desarrollo Sostenible de la Provincia de Satipo, convenio entre el IIAP, DEVIDA y la Municipalidad Provincial de Satipo. Iquitos - Perú

González, P. (S.f). Producto turístico. Obtenido de http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/guianza/contenido_u4.pdf

Hernández, R. (2014). Metodología de la investigación. México DF: INTERAMERICANA EDITORES.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). Metodología de la investigación (3ª ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill.

Hinojosa, V. (22 de Mayo de 2015). Servicios complementarios como valor añadido para aumentar las reservas. Obtenido de Hosteltur: https://www.hosteltur.com/111181_servicios-complementarios-como-valor-anadido-aumentar-reservas.html

Ibáñez, R., & Cabrera, C. (2011). Teoría General del Turismo: Un enfoque global y nacional. Universidad Autónoma de Baja California Sur: Serie Didáctica.

ICT. (28 de Octubre de 2014). Reglamento de las empresas de hospedaje turístico.

Obtenido de <https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/legislacion-de-empresas/leyes-y-reglamentos/598-reglamento-de-las-empresas-de-hospedaje-turistico/file.htm>

Instituto de Desarrollo Rural de Costa Rica (INDER) (2014). Informe de Categorización Básica Territorio de Turrubares – Puriscal – Mora – Santa Ana. Obtenido de <https://www.inder.go.cr/puriscal-turrubares-mora-santa-ana/Caracterizacion-Puriscal-Turrubares-Mora-Santa-Ana.pdf>

Johnson, B. y Onwuegbuzie, A. (2004, October). Mixed Methods Research: A Research Paradigm Whose Time Has Come [Los métodos de investigación mixtos: un paradigma de investigación cuyo tiempo ha llegado]. *Educational Researcher*, 33(7), 14-26. Recuperado de <http://edr.sagepub.com/cgi/content/abstract/33/7/14>

Jiménez Valverde, G. (2011). Plan de Educación e Interpretación Ambiental para el Parque Nacional La Cangreja. Obtenido de Repositorio CONICIT: <http://repositorio.conicit.go.cr:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/112/TesisGladysJimenezValverde.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ley N° 7600. Publicada en La Gaceta N° 102 de 29 de mayo de 1996.

Martínez Godínez, V. (2013). Métodos, técnicas e instrumentos de investigación. Obtenido de https://www.academia.edu/6251321/Metodos_tecnicas_e_instrumentos_de_investigacion

Matamoros-Valverde, Natalia. (2009). Propuesta de una herramienta que ayude a la identificación, recolección, clasificación y actualización de la información sobre la Planta Turística Guatuseña. (Proyecto de Graduación Bachillerato en Gestión del Turismo Rural Sostenible). Instituto Tecnológico de Costa Rica.

Mikery, M. y Pérez, A. (2014) Métodos para, el Análisis del Potencial Turístico del Territorio Rural. Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas. Sitio Web:
<https://dialnet.unirioja.es>>artículo

Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN). (2017). Índice de Desarrollo Social 2017. Obtenido de Consejo Nacional para Investigaciones Científicas y Tecnológicas:
http://www.conicit.go.cr/biblioteca/publicaciones/publica_cyt/informes/Indice_Desarrollo_Social_2017.pdf

Monge, J., Gómez, F. y M. Rivas. (1998). Biodiversidad tropical e inventario de la naturaleza. San José, Costa Rica: EUNED

Mori, M. (2008). Una propuesta metodológica para la intervención comunitaria. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v14n14/a10v14n14.pdf>

Municipio de Río Negro. (s.f). Planta Turística y Servicios. Obtenido de https://www.rionegro.gov.co/MiMunicipio/Documents/planta_turistica_de_servicios.pdf

Norma INTE- 21-02-02-96 Señalización. Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica, 02 de febrero de 1996.

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

DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284420858>

Pearce, D. (1991). Desarrollo turístico: su planificación y ubicación geográficas. México, Trillas.

Pereira, Zulay. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta. Revista electrónica EDUCARE, Universidad Nacional, Heredia.

Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo - Universidad de Costa Rica. (2011-2015). Atlas de Desarrollo Humano Cantonal de Costa Rica 2014. Obtenido de <https://desarrollohumano.or.cr/mapa-cantonal/index.php/ranking-idh>

Quesada, R. (2012). Elementos del Turismo. San José: EUNED

Ruiz, M. Borboa, M. y Rodríguez, J. (2013). EL ENFOQUE MIXTO DE INVESTIGACIÓN EN LOS ESTUDIOS FISCALES. 16 de julio 2013, de TLATEMOANI Revista Académica de Investigación Sitio web: <http://www.eumed.net/rev/tlatemoani/13/estudios-fiscales.pdf>

SINAC (Sistema Nacional de Áreas de Conservación). 2018. Plan de Turismo Sostenible. San José, Costa Rica.

SINAC (Sistema Nacional de Áreas de Conservación). 2018. Actualización del Plan

General de Manejo del Parque Nacional La Cangreja. Área de Conservación Cordillera Central. Eds.: O. Chassot Labastrou, A. Herrera Chaves, & J. Carazo Salazar. San José, Costa Rica. 147 p.

SINAC. (s.f.). Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC). Obtenido de <http://www.sinac.go.cr/ES/Paginas/default.aspx>

Universidad Autónoma de Guadalajara. (2008). Características generales de un proyecto de intervención. Obtenido de [https://cursos.campusvirtualsp.org/pluginfile.php/2358/mod_resource/content/1/Propuesta de Intervencion/Proyecto de intervencion. UAG. Mexico.pdf](https://cursos.campusvirtualsp.org/pluginfile.php/2358/mod_resource/content/1/Propuesta_de_Intervencion/Proyecto_de_intervencion._UAG._Mexico.pdf)

Valcárcel, Marcel. (Junio, 2006). Génesis y evolución del concepto y enfoques sobre el desarrollo. Obtenido de: <https://www.uv.mx/mie/files/2012/10/SESION-6-Marcel-Valcarcel-Desarrollo-Sesion6.pdf>

Varisco, Cristina. (2008). Desarrollo turístico y Desarrollo local. Obtenido de: http://nulan.mdp.edu.ar/550/1/varisco_c.pdf

Villanueva Álvaro, J. (Junio de 2017). El turismo como motor de crecimiento económico sostenible: el caso especial del turismo rural. Obtenido de Universidad de Castilla - La Mancha: <https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/16465/TESIS%20Villanueva%20%20C3%81lvaro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Wallingre, Noemi. (2013) Análisis del desarrollo de un destino turístico emergente: el caso de la ciudad de Paso de la Patria, provincia de Corrientes, Argentina. En Tiempo de Gestión N.º 16, Diciembre 2013, Facultad de Ciencias de la Gestión, UADER.

Anexos

Apéndice 1

Cuestionario

La escuela de Ciencias Sociales del Instituto Tecnológico de Costa Rica y la carrera de Gestión de Turismo Sostenible, está realizando esta encuesta con el fin de medir qué tan desarrollada está la planta turística en la Zona de Amortiguamiento del Parque Nacional La Cangreja.

Alojamiento

- Categoría de hospedaje:
Hoteles: ____
Apartahoteles: ____
Hoteles: ____
Pensiones: ____
Albergues: ____
Villas/Cabinas/Cabañas: ____
Posadas de turismo rural: ____
Hotel Boutique: ____
Posada de Turismo Rural Comunitario: ____

- Número de habitaciones: _____
- Capacidad Máxima del Hotel (pax): _____
- Tarifa de hospedaje:
Mínima ____ Máxima: ____

- Servicios complementarios:

Wifi: ____

Restaurante: ____

Tours: ____

Piscina: ____

Parqueo: ____

- ¿Cuenta con personal bilingüe?: Sí ____ No ____ ¿Cuántos? ____
- ¿Cuenta con señalización de las rutas de evacuación?: Sí ____ No ____
- ¿Cuenta con los extintores adecuados en el lugar?: Sí ____ No ____
- ¿El personal está capacitado para atender alguna emergencia que se presente?:
Sí ____ No ____
- ¿El local cuenta con servicio de agua potable?: Sí ____ NO ____
- ¿El lugar cumple con la ley 7600?: Sí ____ No ____

- Nombre del lugar: _____
- Nombre del Dueño: _____
- Horario: _____
- Localización (Cantón): _____
- Número de teléfono: _____
- Correo electrónico: _____
- Observaciones: _____
- Coordenadas: _____

Alimentación

- Categoría del local de alimentación:
Bar: ____
Restaurante: ____
Cafetería: ____
Soda: ____

- Número de mesas: ____
- Capacidad máxima por mesa (pax): ____

- Capacidad máxima del local (pax): _____
- Cantidad de personal (Pax): _____
- Cuenta con personal bilingüe: Si _____ No _____ ¿Cuántos? _____
- ¿Cuenta con señalización de las rutas de evacuación?: SÍ _____ No _____
- ¿Cuenta con los extintores adecuados en el lugar?: Sí _____ No _____
- ¿El personal está capacitado para atender alguna emergencia que se presente?
Sí _____ No _____
- ¿El local cuenta con servicio de agua potable? Sí _____ No _____
- ¿El lugar cumple con la ley 7600?: Sí _____ No _____

- Nombre del lugar: _____
- Nombre del Dueño: _____
- Horario: _____
- Localización (Cantón): _____
- Número de teléfono: _____
- Correo electrónico: _____
- Observaciones: _____
- Coordenadas: _____

Actividades de esparcimiento

Especie:

Esparcimiento: _____

Visitas Culturales: _____

Visitas a sitios naturales: _____

Deportivas: _____

Asistencia a acontecimientos programados: _____

Naturaleza:

El turista es protagonista: _____

El turista es espectador: _____

La actividad se realiza Individualmente: _____

La actividad se realiza en grupo: _____

La actividad produce concentración: ____

- Cuenta con personal bilingüe: Si ____ No ____ ¿Cuántos? ____
- ¿Cuenta con señalización de las rutas de evacuación?: SÍ ____ No ____
- ¿Cuenta con los extintores adecuados en el lugar?: Sí ____ No ____
- ¿El personal está capacitado para atender alguna emergencia que se presente?
Sí ____ No ____
- ¿El local cuenta con servicio de agua potable? Sí ____ No ____
- ¿El lugar cumple con la ley 7600?: Sí ____ No ____

- Nombre del lugar: _____
- Nombre del Dueño: _____
- Horario: _____
- Localización (Cantón): _____
- Número de teléfono: _____
- Correo electrónico: _____
- Observaciones: _____
- Coordenadas: _____

Otros Servicios

- Tipo de local:
Agencia de viaje: ____
Tour Operadora: ____
Rent a car: ____
Transporte público: ____
Oficinas de información turística: ____
Servicio de guías: ____
Banco: ____
Lugar de reuniones: ____
Ebais/Clínica/Hospital: ____
Supermercado: ____
Tienda de artesanías: ____

- ¿Cuenta con personal bilingüe: Si ____ No ____ ¿Cuántos? ____
- ¿Cuenta con señalización de las rutas de evacuación?: SÍ ____ No ____
- ¿Cuenta con los extintores adecuados en el lugar?: Sí ____ No ____
- ¿El personal está capacitado para atender alguna emergencia que se presente?
Sí ____ No ____
- ¿El local cuenta con servicio de agua potable? Sí ____ No ____
- ¿El lugar cumple con la ley 7600?: Sí ____ No ____

- Nombre del lugar: _____
- Nombre del Dueño: _____
- Horario: _____
- Localización (Cantón): _____
- Número de teléfono: _____
- Correo electrónico: _____
- Observaciones: _____