

Instituto Tecnológico de Costa Rica

Escuela de Ciencias Sociales

## **Los indicadores socioeconómicos para dimensionar el desarrollo turístico sostenible a nivel local**

*Informe de la Práctica de especialidad en turismo para optar por el título de Gestor de Turismo Sostenible con el grado académico de Bachillerato*

Arroyo Valle Emmanuel

Calderón Orozco María Celeste

Cartago, junio 2023



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

## **Resumen**

Este trabajo de investigación pretende identificar los indicadores socioeconómicos utilizados en el desarrollo sostenible del turístico de Cartago - Zona de los Santos, con instrumentos como la revisión bibliográfica donde se analizaron fuentes de diversa naturaleza, para establecer indicadores socioeconómicos que permitan obtener información y datos generales de una comunidad, territorio local, regional o nacional.

Para ello se implementó herramientas como una entrevista donde hay preguntas basadas en información importante para conocer el estado, ya sea una empresa grandes o pequeños emprendimientos, brindando una mejor percepción de desarrollo de la zona a nivel social, ambiental y económico. Por lo cual se adquiere

Es importante mencionar que este trabajo tiene incidencia en la Estrategia de Desarrollo del Anillo Turístico de la Provincia de Cartago y Los Santos.

### **Palabras Claves**

Dimensión socioeconómica, Indicadores, Empresas, Emprendimientos, Actividades turísticas, Desarrollo económico local, Planificación, Gestión

## **Abstract**

The purpose of this research work is to identify drawbacks are the socioeconomic indicators that can be used in sustainable development at the tourist level of Cartago - Zona de los Santos, using certain instruments such as the review of documents and accompanied analysis of different naturality sources , so that it is possible to establish socioeconomic indicators that allow obtaining information and general data of a community, territory and sea from a local, regional or national perspective.

For this, a series of tools was implemented, such as a interview where there are questions based on information of an important nature for the knowledge of the situation of either a large company or smaller ones, providing a better perception of development of the local area at a social level. environmental and economic perspectives.

It is important to mention that this work has an impact on the Development Strategy of the Tourist Ring of the Province of Cartago and Los Santos.

## **Key Words**

Socioeconomic dimension, Indicators, Companies, Enterprises, Tourist activities, Local economic development, Planning, Management

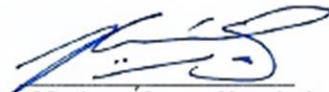
## Acta

**TEC** | Tecnológico  
de Costa Rica

**Instituto Tecnológico de Costa Rica  
Campus Tecnológico Central  
Escuela de Ciencias Sociales  
Gestión del Turismo Sostenible**

Las personas estudiantes Emmanuel Arroyo Valle, carné 2015041361 y Maria Celeste Calderón Orozco, carné 2020426209 han presentado ante el Tribunal Examinador su Informe de Trabajo Final de Graduación como requisito para optar por el título de Gestor y Gestora del Turismo Sostenible con el grado de Bachillerato universitario del Instituto Tecnológico de Costa Rica.

### Miembros del Tribunal Examinador



**Dra. Mariam Álvarez Hernández**  
Tutora



**Msc. Mauricio Cedeño Camacho**  
Lector



**Lic. Jorge Isaac Ortiz Alvarez**  
Lector

30 de junio de 2023, Cartago, Costa Rica

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Fecha: 23 June, 2023

Señores  
Instituto Tecnológico de Costa Rica  
Sistema de Bibliotecas del Tecnológico

Yo, María Celeste Calderón Orozco, envío al  
Sistema de Bibliotecas del Tecnológico (SIBITEC), el Trabajo Final de Graduación, del cual soy autor y fue presentado  
para optar por el grado de Bachillerato, en la fecha 23 June, 2023, con el título del proyecto:

Los indicadores socioeconómicos para dimensionar el desarrollo turístico sostenible a nivel local

Para ser publicado en:

- Repositorio Institucional y Catálogo SIBITEC, con el objetivo de ser visualizado a través de la red Internet, o  
 Catálogo SIBITEC, uso exclusivo de la Comunidad TEC.

Autorizo con embargo<sup>1</sup> Fecha para publicar: \_\_\_\_\_

En el caso de que no se pueda publicar seleccione:

Confidencial Justificación: \_\_\_\_\_

Datos personales:

Nombre autor: María Celeste Calderón Orozco

Carrera en la que se presenta el TFG: Gestión del Turismo Sostenible

Campus Tecnológico / Centro: Académico: Tecnológico Central Cartago

Correo/s electrónico/s: hadcult32@estudiantec.cr/ hadcult-32@hotmail.com

Carnet: 2020426279

Nº de identificación personal: 15580977205

Firma del estudiante

LIMPIAR

María Celeste Calderón Orozco

<sup>1</sup> Embargo: período de tiempo durante el cual el acceso o consulta a una publicación no está disponible.

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Fecha: 23 June, 2023

Señores  
Instituto Tecnológico de Costa Rica  
Sistema de Bibliotecas del Tecnológico

Yo, Emmanuel Arroyo Valle, envío al  
Sistema de Bibliotecas del Tecnológico (SIBITEC), el Trabajo Final de Graduación, del cual soy autor y fue presentado  
para optar por el grado de Bachiller, en la fecha 23 June, 2023, con el título del proyecto:

Los indicadores socioeconómicos para dimensionar el desarrollo turístico sostenible a nivel local

Para ser publicado en:

- Repositorio Institucional y Catálogo SIBITEC, con el objetivo de ser visualizado a través de la red Internet, o  
 Catálogo SIBITEC, uso exclusivo de la Comunidad TEC.

Autorizo con embargo<sup>1</sup> Fecha para publicar: \_\_\_\_\_

En el caso de que no se pueda publicar seleccione:

Confidencial Justificación: \_\_\_\_\_

Datos personales:

Nombre autor: Emmanuel Arroyo Valle  
Carrera en la que se presenta el TFG: Gestión del Turismo Sostenible  
Campus Tecnológico / Centro: Académico: Tecnológico Central Cartago   
Correo/s electrónico/s: emma.arroyo.v@gmail.com  
Carnet: 2015041361  
Nº de identificación personal: 116610781

Firma del estudiante

LIMPIAR

<sup>1</sup> Embargo: período de tiempo durante el cual el acceso o consulta a una publicación no está disponible.

# Índice General

Índice de Tablas .....	9
Índice de Figuras.....	11
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	13
Tema .....	13
Planteamiento del Problema.....	15
Justificación .....	17
Objetivos .....	20
Objetivo General.....	20
Objetivos Específicos.....	20
Antecedentes .....	21
Antecedentes Internacionales.....	21
Antecedentes Nacionales.....	27
CAPÍTULO II. MARCO REFERENCIAL .....	38
Turismo .....	38
Turismo Sostenible.....	40
Dimensiones del Turismo Sostenible .....	40
Desarrollo Turístico.....	42
Dimensión Socioeconómica .....	43
Empresas Turísticas.....	43
Emprendimiento.....	44
Recursos Humanos.....	44
Condiciones laborales .....	44
Acceso a Mercados .....	45
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO .....	49
Enfoque .....	49
Diseño .....	50
Fuentes de Información .....	51
Participantes.....	55
Categorías.....	58
Técnicas e instrumentos de recolección .....	61
<i>Revisión documental</i> .....	63
Alcances y Limitaciones.....	68
Cronograma.....	68
Presupuesto.....	69

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACION DE DATOS .....	71
Análisis del objetivo 1, Identificar indicadores para clasificar empresas, emprendimientos, cadenas, clústeres relacionados con actividades turísticas en la provincia de Cartago y Los Santos.....	71
Análisis del objetivo 2, Determinar los indicadores relacionados con los datos generales de las empresas y/o emprendimientos y la calidad del servicio que se dedican a diversas actividades turísticas presentes en la provincia de Cartago y los Santos.....	86
Análisis del objetivo 3, establecer los indicadores relacionados con las personas empleadas en empresas, emprendimientos, cadenas, clústeres en diversas actividades turísticas presentes en la provincia de Cartago y Los Santos.....	111
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	123
Conclusiones del objetivo específico número uno.....	123
Conclusiones del objetivo específico número dos.....	124
Conclusiones del objetivo específico número tres.....	125
Recomendaciones .....	125
Bibliografía consultada.....	128
Apéndices .....	132

## Índice de Tablas

<b>Tabla</b>	<b>Nombre</b>	<b>Página</b>
<b>Tabla 1</b>	Antecedentes Internacionales	30
<b>Tabla 2</b>	Dimensión Socioeconómica Aspectos: Variables	31
<b>Tabla 3</b>	Indicadores Socioeconómicos	32
<b>Tabla 4</b>	Preguntas del cuestionario para empresas y emprendimientos, desarrollo turístico de la comunidad de Copey de Dota en el 2020.	36-37
<b>Tabla 5</b>	Antecedentes Nacionales	40-41
<b>Tabla 6</b>	Tipos de Solicitudes de Declaratoria Turística	58
<b>Tabla 7</b>	Técnicas de Recopilación de Información	67
<b>Tabla 8</b>	Participantes del grupo focal	68
<b>Tabla 9</b>	Triangulación de datos	69
<b>Tabla 10</b>	Pasos del grupo focal	70-71
<b>Tabla 11</b>	Presupuesto	75
<b>Tabla 12</b>	MRBL Resultados particulares por cada dato obtenido de la revisión bibliográfica de libros	77-78
<b>Tabla 13</b>	MRBA Resultados particulares por cada dato obtenido de la revisión bibliográfica de artículos	79-80
<b>Tabla 14</b>	MRB ILCA OMT Resultados particulares por cada dato obtenido de la revisión bibliográfica de guías especializadas	80-82
<b>Tabla 15</b>	MRBICT Certificaciones Resultados particulares por cada dato obtenido de la revisión bibliográfica	83-84
<b>Tabla 16</b>	MRBITTFG Resultados particulares por cada dato obtenido de la revisión bibliográfica de tesis y trabajos finales de graduación	85-89
<b>Tabla 17</b>	MGFIE Resultados particulares por cada dato obtenido de la valoración de datos generales de empresas y/o emprendimientos de instituciones educativas	94-95
<b>Tabla 18</b>	MGFIE Resultados particulares por cada dato obtenido de la valoración de datos generales de empresas y/o emprendimientos de Municipalidades	96-99
<b>Tabla 19</b>	GFAT Resultados particulares por cada dato obtenido de la valoración de datos generales de empresas y/o emprendimientos del Anillo Turístico	101

<b>Tabla 20</b>	MGFMI Resultados particulares por cada dato obtenido de la valoración de datos generales de empresas y/o emprendimientos según MIDEPLAN y SINAC	102
<b>Tabla 21</b>	Agrupación de sugerencias por indicadores de Instituciones	105
<b>Tabla 22</b>	MGFIE Resultados particulares por cada dato obtenido de la valoración de datos generales de la calidad del servicio según MIDEPLAN y SINAC	107
<b>Tabla 23</b>	MGFIE Resultados particulares por cada dato obtenido de la valoración de datos generales de la calidad del servicio según Instituciones educativas	108
<b>Tabla 24</b>	MGFMU Resultados particulares por cada dato obtenido de la valoración de datos generales de la calidad del servicio según Municipalidades	110-115
<b>Tabla 25</b>	MGFAT Resultados particulares por cada dato obtenido de la valoración de datos generales de la calidad del servicio según ATPCLS	117-118
<b>Tabla 26</b>	MGFMI Resultados particulares por cada dato obtenido de la valoración de datos generales de la calidad del servicio según MIDEPLAN y SINAC	119
<b>Tabla 27</b>	Agrupación por indicadores y sugerencias por Instituciones y/o organizaciones a partir de los indicadores relacionados con servicios de calidad.	120
<b>Tabla 28</b>	MGFIE Resultados particulares por cada dato obtenido de la valoración sobre las características generales sobre las personas empleadas según las Instituciones educativas	122-124
<b>Tabla 29</b>	GFMU Resultados particulares por cada dato obtenido de la valoración sobre las características generales sobre las personas empleadas según Municipalidades	125-126
<b>Tabla 30</b>	MGFAT Resultados particulares por cada dato obtenido de la valoración sobre las características generales sobre las personas empleadas según ATPCYLS	128-129
<b>Tabla 31</b>	MGFAT Resultados particulares por cada dato obtenido de la valoración sobre las características generales sobre las personas empleadas según MIDEPLAN y SINAC	130-132
<b>Tabla 32</b>	Agrupación por indicador y frecuencia de respuesta general	133-134
<b>Tabla 33</b>	Agrupación de sugerencias por indicadores e Instituciones	134

## Índice de Figuras

<b>Figura</b>	<b>Nombre</b>	<b>Página</b>
<b>Figura 1</b>	Herramientas para la gestión sostenible	<b>33</b>
<b>Figura 2</b>	Clasificación de los servicios turísticos	<b>40</b>
<b>Figura 3</b>	Marco Referencial	<b>50</b>
<b>Figura 4</b>	Procedimientos básicos de la fenomenología empírica	<b>55</b>
<b>Figura 5</b>	Conceptos relevantes para la investigación propuesta	<b>56</b>
<b>Figura 6</b>	Aspectos importantes de las empresas, emprendimientos	<b>56</b>
<b>Figura 7</b>	Disposiciones técnicas para la operación de empresas y emprendimientos	<b>57</b>
<b>Figura 8</b>	Características de las personas empleadas	<b>58</b>
<b>Figura 9</b>	Lista de Chequeo, Solicitud de DT, EG	<b>59</b>
<b>Figura 10</b>	Participantes	<b>61</b>
<b>Figura 11</b>	Categorías y subcategorías de análisis	<b>64</b>
<b>Figura 12</b>	Invitación de Zoom para el grupo focal	<b>72</b>
<b>Figura 13</b>	Plan de Trabajo	<b>74</b>
<b>Figura 14</b>	Representatividad de los Criterios por porcentaje	<b>93</b>
<b>Figura 15</b>	Síntesis por frecuencia de respuesta de los Datos generales de Empresas y/ o emprendimientos	<b>104</b>
<b>Figura 16</b>	Representación porcentual de los indicadores a modificar según las Municipales	<b>105</b>
<b>Figura 17</b>	Representación porcentual de los indicadores a modificar según las Instituciones educativas	<b>106</b>
<b>Figura 18</b>	Representación porcentual de los indicadores a modificar según las Instituciones y/u organizaciones representadas en el grupo focal	<b>121</b>
<b>Figura 19</b>	Representación porcentual de los indicadores a modificar según las Instituciones y/u organizaciones representadas en el grupo focal	<b>135</b>

## ACRÓNIMOS

ARAC	Actividad recreativa acuática
ARAE	Actividad recreativa aérea
ARR	Arrendadora de vehículos (motos- cuadriciclos)
AT Y H	Actividad temática y empresas de hospedaje
AT Y HZI	Actividad temática y empresas de hospedaje en zona indígena
AV	Agencia de viajes
CC	Congreso y convenciones
CONAPDIS	Consejo Nacional de las Personas con Discapacidad
CST	Certificado de Sostenibilidad Turística
CUC	Colegio Universitario de Cartago
CVO (Certificado Veterinario de Operación)	Certificado Veterinario de Operación
DINADECO	Dirección Nacional de Desarrollo Comunal.
DT	Declaratoria turística Estrategia Nacional de anillo turístico de la provincia de Cartago y los Santos
EATPCYLS	Santos
EG	Empresa gastronómica
EGF	Entrevista Grupo Focal
IMAS	Instituto Mixto de Ayuda Social.
ICT	Instituto Costarricense de Turismo
INA	Instituto Nacional de Aprendizaje
INDER (Instituto de Desarrollo Rural)	Instituto de Desarrollo Rural
ITCR	Instituto Tecnológico de Costa Rica.
LA	Línea aérea
MAG	Ministerio de Agricultura y Ganadería
MIDEPLAN	Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica
MRBA	Matriz de Revisión Bibliográfica Artículo
MRBL	Matriz de Revisión Bibliográfica Libro
MRBILCA	Matriz de Revisión Bibliográfica
MRBOMT	Matriz de Revisión Bibliográfica Organización Mundial del Turismo
MRBT	Matriz de Revisión Bibliográfica Tesis
MRBTFG	Matriz de Revisión Bibliográfica Trabajo Formal de Graduación
PIB (PRODUCTO INTERNO BRUTO)	Producto Interno Bruto
SINAC	Sistema Nacional de Áreas de Conservación
SPA	Spa
TA	Transporte acuático
UCR	Universidad de Costa Rica
UNED	Universidad Estatal a Distancia

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En el siguiente apartado se mostrará la propuesta de investigación, desglosando el capítulo sobre el tema a estudiar, el problema, los objetivos que vendrán a responder la interrogante y, para finalizar el capítulo, hay antecedentes seccionados en nacionales e internacionales relacionados con el objetivo y planteamiento de la investigación.

### **Tema**

Esta investigación se realiza en el Instituto Tecnológico de Costa Rica (ITCR) como Práctica de Especialidad del Bachillerato de Gestión del Turismo Sostenible (GTS), en apoyo a una iniciativa llamada Anillo Turístico de la provincia de Cartago y Los Santos (ATPCLS), iniciada en mayo del 2020.

Dicha iniciativa consiste en trabajo interinstitucional y trans-institucional de diversas organizaciones e instituciones para apoyar al desarrollo turístico de la provincia de Cartago y tres cantones de la zona de los Santos a partir de los criterios establecidos por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN).

[...] Estrategia de Desarrollo del Anillo Turístico de la Provincia de Cartago y Los Santos considera las cabeceras de cada cantón, que son espacios territoriales que han contribuido a los procesos de desarrollo local, debido a que se implementan dinámicas que impulsan las áreas sociales, económicos y ambientales en cada cantón. (Estrategia del Anillo Turístico de la provincia de Cartago y Los Santos,2020, p.6)

Es necesario recalcar el valor de la comprensión de los espacios territoriales la Estrategia de Desarrollo del Anillo Turístico, como áreas sociales, económicas y ambientales, que es necesario describir el nivel de desarrollo actual, desde la perspectiva turística y socioeconómica.

El ATPCLS tiene como objetivo general, implementar una agenda de trabajo estratégica entre los gobiernos locales, instituciones y organizaciones de la Provincia de Cartago y la Zona de Los Santos que permita el impulso del Turismo como un motor de desarrollo socioeconómico y ambiental en la zona. (Estrategia del Anillo Turístico de la provincia de Cartago y Los Santos,2020, p.25)

Es por esta razón, que el Trabajo Final de Graduación (TFG) va a realizar una propuesta de indicadores socioeconómicos generales relacionados con el desarrollo turístico que permita establecer la condición general de las zonas de influencia del ATPCLS, que refieren a los Cantones siguientes: Cartago, Paraíso, La Unión, Jiménez, Turrialba, Alvarado, Oreamuno, El Guarco, Dota, Tarrazú y León Cortés Castro. (Estrategia del Anillo Turístico, 2020, p. 7)

El valor de poder establecer esos indicadores, van a permitir mejorar progresivamente la gestión y planificación del desarrollo turístico de los cantones antes mencionados, ya que como señala Fontana “Los indicadores de gestión del turismo son aquellos elementos que, aplicados de manera sistemática, orientan de manera exitosa la operación de una empresa u organización. Los indicadores del turismo se relacionan con aspectos tales como gestión y la calidad” (2019, pp. 87-88),

Lo dicho hasta aquí supone que, tal como indica Diaz citando a Hart (1998) [...]

Un indicador es algo que ayuda a entender dónde estás, por cuál camino vas y qué tan lejos te encuentras de donde quiere estar. Un buen indicador alerta de problemas antes de que estos sean críticos y ayuda a reconocer qué necesidades se deben resolver para arreglarlos (2015, p. 19).

El objeto de estudio del presente TFG es el turismo, como un elemento importante de la economía, se determina no solo por el nivel de actividad turística que se desarrolla, sino también por el tipo y naturaleza de la economía y que se considera, como lo recalca Cooper, Fletcher, Gilbert, Wanhill (1997, p. 130).

## Planteamiento del Problema

Según Campos (2015) el problema se enfoca en un hecho, fenómeno puntual o una realidad concreta, dentro del presente TFG se establece como problema: ¿Cuáles son los indicadores socioeconómicos que deben ser considerados para dimensionar el desarrollo turístico sostenible a nivel local?

Es relevante resolver el problema planteado desde la gestión del turismo sostenible, ya que el establecer indicadores de naturaleza socioeconómica, permite comprender el turismo como una actividad económica con incidencia en diversos entornos sociales, [...] Estos indicadores económicos y sociales, permiten que los distintos actores y usuarios puedan compartir una base común de información selecta y procesada, lo que facilita la objetivación de los procesos de decisión, así como su ordenamiento, jerarquización. (Díaz, 2015 p.19.)

Es decir, Cerón (2010),

Expone que los indicadores son la recopilación de datos formales que se usan para medir las modificaciones de la gestión de la actividad y en el turismo pueden medir tres aspectos importantes: las consecuencias del turismo en el medio ambiente; los cambios en los factores externos (sociales y económicos) que pueden afectar al turismo; los cambios en los propios factores turísticos (estructuras turísticas). (p 08)

Avanzando en el razonamiento el brindar a 28 instituciones y/u organizaciones que pertenecen a la comisión técnica del ATPCLS, algunos indicadores socioeconómicos que se puedan incorporar en el levantamiento de información sobre el desarrollo turístico local vendrían a fortalecer la comprensión de la planificación económica tal y como lo señala (Díaz. 2015. p.7), desde una perspectiva de planificación del desarrollo es un instrumento de ayuda para prever la construcción del futuro, la función de la que el estado nacional no puede estar alejado ni mucho menos permanecer indiferente.

Se plantea identificar y validar la selección de los indicadores socioeconómicos dentro del plazo de 16 semanas, dentro de la modalidad de TFG, ya que se parte que va a contribuir al desarrollo de las comunidades y de los actores locales representados en la Comisión Técnica que refieren a instituciones y/u organizaciones de diversas índole como son: gobiernos locales, instituciones educativas, cámaras de comercio, cámaras de turismo, instituciones autónomas, semiautónomas vinculadas con el desarrollo turístico.

Se parte de la concepción de la gestión turística de Colmenarejo (2015) citando a (Huning y Novy, 2006; Aquino y Phillips, 2012).

Se considera, por tanto, que el turismo sólo podrá contribuir al desarrollo de las comunidades locales si se da prioridad a dicha comunidad local, en la que se deben incluir tanto a la ciudadanía como a los propietarios de negocios, estén estos o no relacionados directamente con la actividad turística, en la elaboración de los planes de gestión turística. Una prioridad que implica la identificación y reconocimiento de sus intereses y su participación pública en la discusión y aprobación de dichos planes de gestión. (Colmenarejo, 2015, p.39)

De esta forma es importante mencionar el valor que viene a aportar la gestión de turismo ya que estas 28 instituciones de manera articulada con ayuda de indicadores de índole socioeconómico pueden llegar a establecer y concretar la situación de desarrollo local en la que se encuentra el Anillo turístico de la provincia de Cartago y la zona de los Santos.

## **Justificación**

En este apartado se sustentan las razones de la realización de este trabajo de investigación en donde se expone porqué es importante realizarlo y en respuesta a la viabilidad de esta, con argumentos políticos, sociales, económicos, técnicos y humanos. Además de esto se explica si la propuesta cuenta con criterios tales como conveniencia, relevancia social, implicaciones prácticas, valor teórico y si tiene alguna utilidad metodológica, para esto, se define cuáles son los beneficiarios de la ejecución del presente trabajo y que tipo de beneficio recibirán.

A su vez el enfoque de la investigación se basa en indicadores que, según Ramírez, N. (2001) El uso de indicadores socioeconómicos en la formulación y evaluación de proyectos sociales) establece como:

Las ventajas de usar este indicador se centran en la disponibilidad de información censal que permite identificar situaciones de pobreza con un alto grado de desagregación geográfica. Sin embargo, ha sido objeto de críticas, la principal se relaciona con la arbitrariedad en la selección de las cinco necesidades básicas (p.25)

El aporte que se realizará permite sintetizar con una propuesta de indicadores elementos generales para medir el desarrollo económico local. Se menciona la palabra medir porque los indicadores nos brindan información cuantitativa, pero esos índices expresados tienen un trasfondo cualitativo importante al conocer el desarrollo de las diferentes localidades donde se practique el turismo sostenible y mayor, aunque el análisis corresponde a un socioeconómico.

Considerando Hernández, Fernández, Baptista: “la relevancia social es aquello que da valor a la sociedad y a los beneficios de la investigación, esto es, debe contestar cuál es el alcance o la proyección social” (2014, p.40).

La relevancia social de esta investigación, en primera instancia, va a tener incidencia en organizaciones e instituciones públicas, ya que va a aportar una evaluación preliminar sobre las condiciones del desarrollo turístico de la provincia de Cartago y los Santos.

El turismo es un motor de desarrollo en muchos aspectos, ya que comprende disciplinas que lo hacen funcionar y fomentar el bienestar de las localidades donde se ejecute con responsabilidad social ambiental, sin olvidar el aspecto económico que se transforma en el desarrollo de una zona que en este caso es la provincia de Cartago y los Santos.

En cuanto a las instituciones beneficiarias directas, a partir de la información suministrada en el mes de febrero de 2023 por medio de la coordinación de la comisión técnica del ATPCLS se pueden enumerar las siguientes:

- Cámaras de comercio y/o turismo tales como: Organización formada por empresarios. dueños de pequeños medianos o grandes comercios con el fin de elevar la productividad, Cámara de Turismo de Orosi, Cámara de Turismo de Los Santos, Cámara de Turismo Comercio y Turismo y Servicios de Cartago.

Así mismo en las cámaras de turismo los indicadores pueden brindar información importante para Estimular la cooperación, coordinación y desarrollo de actividades turísticas conjuntas entre el sector privado y el sector público; Promover el desarrollo del turismo interno, como aporte para el progreso económico, cultural y social de las localidades que conforman el anillo turístico de Cartago y la zona de los Santos.

- Instituciones autónomas y semiautónomas tales como: Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), Colegio Universitario de Cartago (CUC), Instituto Tecnológico de Costa Rica (TEC), La universidad de Costa Rica (UCR), Universidad Estatal a Distancia, Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS).

En este caso, muchas instituciones autónomas corresponden a instituciones de educación o de formación académica, por lo que el trabajo colaboraría con la toma de información relevante mediante indicadores socioeconómicos clave en la elaboración de futuros proyectos y en la apertura del dominio de conocimiento en materia de turismo y desarrollo local.

- Ministerios tales como: Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), Ministerio de Gobernación y Policía de Costa Rica (DINADECO), Institución facilitadora de los procesos de promoción, organización y fortalecimiento de las organizaciones de desarrollo comunal, para promover la participación social, democrática y activa en el

desarrollo local y nacional, Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE), por medio del SINAC (Sistema Nacional de Áreas de Conservación).

- Municipalidades: Municipalidad de la Unión, Municipalidad de Turrialba, Municipalidad de Alvarado, Municipalidad de Paraíso y Municipalidad de Cartago.

- Consejo Nacional de las personas con discapacidad: el establecimiento de la política pública para las personas con discapacidad, mediante la coordinación institucional e interinstitucional; así como promover, fomentar y evaluar la participación del sector público y privado.

- Instituto Nacional de Desarrollo: ejecutar las políticas de desarrollo rural del Estado, cuya finalidad es mejorar las condiciones de vida de la población, mediante la articulación de esfuerzos y recursos de los actores públicos y privados, que tome en cuenta las dimensiones del desarrollo social, económico, ambiental, cultural e infraestructura.

- Empresarios: Hotel el Guarco.

- Personas particulares: Egresado de la carrera de Informática de la Universidad Estatal a Distancia y Licenciada de la carrera de Ecoturismo de la Universidad de Costa Rica.

El valor teórico y utilidad metodológica del aporte del TFG es que viene a generar una propuesta de indicadores para determinar cuáles son los indicadores socioeconómicos generales para determinar de manera exploratoria el desarrollo sostenible del turismo en la provincia de Cartago y algunos cantones de los Santos

Es importante identificar que el turismo para nuestro país es una de las bases importantes de su economía. Los territorios de los cantones de la provincia de Cartago y los

Santos, al contar con información para la toma de decisiones, podrá tener un panorama del desarrollo turístico.

El estudio refuerza las herramientas necesarias para avanzar de forma paulatina al ATPCLS donde todos los instrumentos son aplicables a la agenda común y los posibles efectos positivos y negativos.

Además de aportar datos de cómo se pueden emplear estos proyectos en otras zonas del país, dando pie a mejoras en las áreas turísticas que beneficiarán a nuestro país según los indicadores socioeconómicos más importantes para el desarrollo del turismo sostenible.

## **Objetivos**

Los objetivos se refieren a qué se pretende la investigación, son la guía de estudio que deben estar siempre presentes en cada paso de formulación y desarrollo de la propuesta. Cabe mencionar que los objetivos deben ser claros y concisos. Existe la posibilidad que durante el proceso surjan cambios en los objetivos (Reguera, 2015).

Así, en este trabajo se pretende investigar el estado turístico de la provincia de Cartago y zona de los Santos, tomando como elementos clave la dimensión socioeconómica y el desarrollo local de la zona con respecto a la actividad turística del Anillo, será primordial ya que servirá de guía para avanzar adecuadamente y concisa. Los objetivos que se plantean para el desarrollo de esta investigación son los siguientes:

### **Objetivo General**

Distinguir los indicadores socioeconómicos para dimensionar el desarrollo turístico sostenible localmente en la provincia de Cartago y los Santos, con la validación de la comisión técnica del Anillo Turístico de la provincia de Cartago y Los Santos, de febrero a mayo de 2023.

### **Objetivos Específicos**

Identificar los indicadores para la categorización de las empresas, emprendimientos, cadenas, clústeres relacionados con diversas actividades turísticas presentes en la provincia de Cartago y Los Santos.

Determinar los indicadores relacionados con los datos generales de las empresas y/o emprendimientos y la calidad del servicio que se dedican a diversas actividades turísticas presentes en la provincia de Cartago y los Santos.

Establecer los indicadores relacionados con las personas empleadas en empresas, emprendimientos, cadenas, clústeres en diversas actividades turísticas presentes en la provincia de Cartago y Los Santos.

## **Antecedentes**

Los antecedentes son una parte importante de la investigación, ya que simplifica gran parte del estudio y trabajos previamente ejecutados sobre el problema formulado. Además de guardar de forma donde se busca dar una correcta justificación sobre la investigación realizada siempre basado en un razonamiento. Cerón (2010) expone que, los indicadores son la recopilación de datos formales que se utilizan continuamente para medir las modificaciones que se dan en la gestión de una actividad y, en el sector turístico pueden medir tres aspectos

El siguiente apartado contiene:

### **Antecedentes Internacionales**

Acorde con lo explicado por Bernabé Orellano, C. F. (2018) su Tesis universitaria el “Análisis de los aportes de la cogestión y turismo rural comunitario para el desarrollo económico local del centro poblado rural quebrada verde de Pachacamac - Lima, período 2015 - 2016”.

Durante el trabajo se hizo mención a los aportes de la cogestión y turismo rural comunitario para el desarrollo económico local del centro poblado rural quebrada verde de Pachacamac – Lima, Perú manejando ciertas distinciones en cuanto al manejo del territorio, el principal problema del distrito de Pachacamac fue esencialmente limítrofe, causado por la falta de ordenamiento territorial, el desplazamiento de la población rural migrante, y el limitado apoyo de la autoridad local para continuar con la agricultura en el territorio.

Los hechos mencionados anteriormente cambiaron la mirada del desarrollo de los agricultores del Centro Poblado Rural Quebrada Verde (CPRQV), además de mencionar sobre la ocupación del territorio, división territorial, Aspectos sociodemográficos, Pobreza e inequidad en la distribución de la riqueza, población económicamente activa, índices de desarrollo humano.

Por otra parte, se enmarco varios temas, pero las referencias que hace Galarreta Laurel, L. R. (2017). Donde hace énfasis en el Desarrollo económico territorial: modelo de un proceso socialmente rentable de desarrollo económico territorial endógeno en Lima Norte que favorece a la gobernanza local entre los años 2012-2013, ya que en esta tesis se enfocó en mostrar como Determinar los factores que han determinado la implementación exitosa del Consejo de Desarrollo Económico Territorial de Lima Norte

Dicho consejo se implementó como mecanismo impulsor de un plan de desarrollo económico territorial en Lima Metropolitana mediante el análisis de los elementos de diseño, implementación y gestión del proyecto; así como de los mecanismos de participación de los actores con la finalidad de formular una propuesta aplicativa para la implementación de procesos de desarrollo económico territorial en diferentes ámbitos interdistritales del país o de la región de América Latina y el Caribe.

Analizar los elementos del diseño que han permitido la implantación de un proceso de desarrollo económico territorial en Lima Norte, conocer las características y procedimientos que se utilizaron para la implementación del proceso de desarrollo económico territorial en Lima Norte. Evaluar los mecanismos de gestión que han permitido la eficacia y eficiencia del proceso de desarrollo económico territorial en Lima Norte.

Conocer la participación y percepción de los actores sobre el proceso de desarrollo económico territorial en Lima Norte. Identificar los indicadores de eficacia del proyecto de desarrollo económico territorial en Lima Norte. Generar una propuesta aplicativa para la implementación de procesos de desarrollo económico territorial en diferentes ámbitos interdistritales del país o de la región de América Latina y el Caribe.

Además de también remarcar En referencia al enfoque de desarrollo económico territorial que conduce la experiencia en Lima Norte, permitió generar una apuesta innovadora en el campo social al reconocer y capitalizar las fuerzas organizativas en el

territorio; para construir participativamente una visión colectiva de desarrollo. El enfoque de Desarrollo Económico Territorial otorga sostenibilidad social, legitimidad institucional, gobernabilidad y gobernanza, y es perfectamente aplicable en otras configuraciones territoriales del país y de la región, considerando las particularidades de cada territorio.

El gobierno metropolitano que condujo el proceso demostró su liderazgo político, sustentado en su rectoría de promotor de desarrollo económico en los 43 distritos que conforma Lima Metropolitana, asignado por mandato constitucional; al establecer coherentemente un vínculo entre las necesidades y demandas de los actores económicos con las potencialidades subyacentes a la configuración interdistrital. En el ámbito de la gestión pública, se definió un trabajo sostenido con los gobiernos locales de Lima Norte y con los sectores de producción, comercio, turismo y agricultura del gobierno nacional.

También en los indicadores que más sin embargo no se expresan con claridad, pero en las partes del plan que se propone para la investigación se habla de las siguientes matrices y aspectos de análisis que pueden ser indicadores, el plan estratégico institucional considera direccionamiento estratégico: visión, misión, código de ética, diagnóstico estratégico: análisis de fuerzas del entorno – PESTE, Matriz de evaluación de factores externos – MEFE, Matriz de evaluación de factores internos – MEFI, objetivos, estrategias y tácticas, cronograma y presupuesto.

Consideramos que Salas Guerra, C. R. (2020). Hace una mención sobre los Impactos de la Actividad Económica Digital en el Crecimiento Económico Regional: Un Estudio de Caso del Norte de Minas Gerais entre 2009 al 2018 en Puerto Rico (E.E.U.U), donde muestra en su tesis un hincapié de

De igual modo el escrito de Bravo Rodríguez, E. F., y Navarrete Zambrano, B. A. (2022). Diseño de un sistema de indicadores para la sostenibilidad de las actividades del turismo rural en Manabí - Perú. En esta enmarcada tesis hace referencia de

Conforme al trabajo los señores Ferrer Toscano, H. E., y Beltrán Mora, L. N. (2016). Muestran en su artículo, Alianza pacífico: una perspectiva geopolítica y económica de varios países tales como Chile, Colombia, México y Perú. En el artículo se menciona dos grandes partes. En la primera se examina al aspecto geopolítico que explica la aparición en el 2011 de la Alianza. Esta parte se compone de dos ítems el primero es el tránsito entre el

neoliberalismo y el giro a la izquierda en la cual se exponen algunos de los aspectos fundamentales de este movimiento pendular en la política latinoamericana. El segundo ítem pretende sustentar la idea de la emergencia de Alianza Pacífico como respuesta geopolítica y económica al socialismo del siglo XXI.

A continuación, en la parte del siguiente artículo es la mirada desde la teoría de la integración económica y los logros que en este campo ha tenido la Alianza. Además de mencionar sobre los grupos integrantes como lo son: CAN, el MERCOSUR, la UNASUR el ALBA y Alianza del Pacífico hacen parte de grupos regionales que mezclan elementos políticos y económicos que en algunos casos presentan características comunes, pero que también son parte de dos esquemas de cooperación con diferencias ideológicas donde los grupos regionales que mezclan elementos políticos y económicos que en algunos casos presentan características comunes donde comparten esquemas de diferentes ideologías para un acompañamiento en conjunto con respecto a las economías de cada país.

En el artículo de Pérez-García, A. (2018) escrito en España sobre Turismo y desarrollo socioeconómico local: la aplicación de técnicas de relaciones públicas como estrategia de gestión y promoción turística. Revista Internacional de Relaciones Públicas nos muestra un estudio que permitió identificar las técnicas de relaciones públicas que aplican los Agentes de Desarrollo Local (ADL), así como su conocimiento sobre dichas técnicas, en el proceso de gestionar y promocionar actividades turísticas locales en los municipios que componen la provincia de A Coruña que en esas comunidades prevalece el conocimiento y aplicación de técnicas Transversales sobre los demás tipos de técnicas de Relaciones con los Medios y de Relación con la Comunidad.

En si se puede ver que el profesional de relaciones públicas no requiere saber aplicar una técnica determinada, sino percibir el tipo de feed-back informativo que se debe establecer entre la organización y sus públicos, y definir los medios más adecuados. La selección de técnicas no está vinculada solo a la necesidad inmediata, sino que también deriva de las transformaciones sociales que determina la interrelación social. Además de activar el deseo de posibles turistas de visitar un destino, realizar todo lo necesario para que éstos lleguen al destino, asegurar la comodidad de los turistas, el trato adecuado y la planificación del entretenimiento durante su estancia.

Ahora veamos lo que fue escrito en México por Ávila-García, M. (2020). Especialización del ecoturismo y turismo cultural en Méjico. Evaluación del desarrollo sostenible y económico. Teuken Bidikay-Revista Latinoamericana de Investigación en Organizaciones, Ambiente y Sociedad nos enseña sobre la respuesta al crecimiento de la demanda turística mundial por explorar destinos alternativos requiere que los países se consoliden aprovechando sus recursos naturales y culturales con un enfoque sostenible.

Sostenible bajo el supuesto de que la diversificación de destinos puede tener indicadores positivos en la lucha contra la pobreza y la desigualdad social y los escenarios que marca la especialización relativa en el sector turístico de naturaleza, en su modalidad ecoturismo y cultura, es una actividad económica a nivel de país muy poco especializada en los años censales. Además de cómo se utilizaron censos económicos e indicadores de desarrollo sostenible derivados de investigaciones del campo académico de turismo e instituciones gubernamentales o internacionales.

De igual manera el escrito que viene desde Colombia por Díaz-Muñoz, S. (2022). Sostenibilidad y creación de valor desde las fuerzas inductoras que generan competitividad turística en el desarrollo socioeconómico de las empresas del sector hotelero, gastronomía de los municipios de Finlandia, Circasia, Salento, Armenia, Quimbaya, Montenegro y Calarcá. que muestra como el estudio plantea un análisis de las empresas del sector turismo y su impacto en el desarrollo socioeconómico en determinados municipios del departamento del Quindío donde se espera identificar las diferentes fuerzas inductoras de valor que generan competitividad empresarial y sostenibilidad, es decir, aquellas variables de corte empresarial exponiendo estrategias corporativas, programas, estructurados de compensación a los gerentes y controles detallados internos.

Con el libro de Cooper Fletcher, Gilberth, Wanhill (1997 Turismo y Principios pp128 154). Nos da un indicio sobre como el turismo es una parte fundamental de la economía de un país la cual es determinada por su nivel de actividad turística que llega a desarrollar, sino que también por el tipo y naturaleza de la economía que llega a considerar que tal lo están haciendo en materia económica a países en vías de desarrollo económico y que ellos puedan medir correctamente el flujo de divisas logrando ser receptore y al mismo tiempo generadores de turismo

Con la intención de mostrar una idea el libro escrito por Delgado – Torres A. (2020). Mejora de la gobernanza del turismo urbano a través del uso y transferencia de indicadores de sostenibilidad. Aquí nos muestra en este escrito sobre la mejora de la gobernanza del turismo urbano a través del uso y transferencia de indicadores de sostenibilidad.

A continuación, se presenta una síntesis de los antecedentes internacionales, consultados que permiten conocer el estado de investigaciones realizadas con relación directa o indirecta con el tema y problema detectados.

**Tabla 1. Antecedentes Internacionales**

<b>Título del Antecedente</b>	<b>Autores</b>	<b>País</b>	<b>Año</b>	<b>Tipo</b>	<b>Aporte</b>
Análisis de los aportes de la cogestión y turismo rural comunitario para el desarrollo económico local del centro poblado rural quebrada verde de Pachacamac - Lima, período 2015 - 2016	Bernabé Orellano	Perú	2014	Tesis	Los aspectos sociodemográficos, Pobreza e inequidad en la distribución de la riqueza, población económicamente activa, índices de desarrollo humano.
Desarrollo económico territorial: modelo de un proceso socialmente rentable de desarrollo económico territorial endógeno en Lima Norte	Galarreta, Laurel	Perú	2017	Tesis	Elementos de diseño, implementación y gestión del proyecto desde el desarrollo económico territorial
Un Estudio de Caso del Norte de Minas Gerais entre 2009 al 2018 en Puerto Rico (E.E.U.U)	Salas Guerra C.R.	Puerto rico	2020	Tesis	Un sistema de indicadores para la sostenibilidad de las actividades del turismo rural
Alianza pacífico: una perspectiva geopolítica y económica de varios países tales como Chile, Colombia, México y Perú.	Ferrer Toscano, H. E., y Beltrán Mora, L. N. (2016).	Chile, Colombia, México y Perú	2016	Artículo	Aspectos de desarrollo turístico desde perspectiva geopolítica.
Turismo y desarrollo socioeconómico local: la aplicación de técnicas de relaciones públicas como estrategia de gestión y promoción turística.	Pérez, García	España	2018	Artículo	Descripción sobre Agentes de Desarrollo Local (ADL). El proceso de gestionar y promocionar actividades turísticas locales
México por Ávila-García, M. (2020). Especialización del ecoturismo y turismo cultural en Méjico.	Ávila-García, M.	México	2020	Tesis	Muestra respuesta al crecimiento de la demanda turística mundial por explorar destinos alternativos.
Sostenibilidad y creación de valor desde las fuerzas inductoras que generan competitividad turística en el desarrollo socioeconómico de las empresas del sector hotelero, gastronomía de los municipios de Finlandia, Circasia, Salento, Armenia, Quimbaya, Montenegro y Calarcá.	Díaz-Muñoz, S. (2022).	Colombia	2022	Tesis	Muestra como el estudio plantea un análisis de las empresas del sector turismo y su impacto en el desarrollo socioeconómico en determinados municipios.
Turismo y Principios	Cooper Fletcher, Gilberth, Wanhill	México	1997	Libro	El turismo es fundamental en la economía de un país, determinada por su nivel de actividad turística.
Mejora de la gobernanza del turismo urbano a través del uso y transferencia de indicadores de sostenibilidad.	Delgado – Torres A	España	2020	Libro	indicadores para medir el desarrollo del turismo y como mejora la economía de manera sostenible.

Fuente: Elaboración propia (2023)

## Antecedentes Nacionales

La Guía para la Formulación de Planes de Desarrollo Turístico en Territorios Rurales del Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (ILCA, 2014), presenta una metodología secuencial que aporta insumos para impulsar y promover el desarrollo turístico en el territorio, lo realizar por medio de un aporte multisectorial y participativo.

La guía brinda un conjunto de aspectos por analizar desde la dimensión socioeconómica, las cuales se van a sintetizar algunos de ellos que tienen relación directa o indirecta con el tema, objetivos del presente TFG:

**Tabla 2. Dimensión socioeconómica: Aspectos y variables**

Aspecto por analizar	Posibles Variables
Principales procesos demográficos	Procesos de migración, envejecimiento de la población, etc.
Principales fuentes de ingresos de la población	No se indica
Tipo de empresas y emprendimientos, cadenas, clústeres, etc.	Categorización de empresas y emprendimientos en micro, pequeñas, medianas o grandes, formales o informales, jóvenes o consolidadas, familiares o corporativas, etc.; cadenas, aglomeraciones, clústeres desarrollados en el territorio; etc.
Recursos humanos	Disponibilidad, costo y nivel de capacitación de los recursos humanos
Acceso a mercados	Tipos de mercados a los que acceden las empresas locales (mercado local, nacional, regional, internacional; mercado de productos industrializados; mercado nicho para productos especializados...).

Fuente: ILCA (2014. p.37)

La Guía de Formulación, establece como elemento importante es generar una radiografía del territorio y su situación turística, para ello es importante un análisis multidimensional del territorio, que analiza las dimensiones geográfica-ambiental, socioeconómica y político-institucional, adicionalmente, se avanza con el mapeo de actores. Este conocimiento permite una visión global que ofrecerá las claves y perspectivas necesarias que orientan el plan de desarrollo que se desee construir. (ILCA, 2014, p.34)

Con respecto a el libro titulado Desarrollo Sustentable: Una oportunidad para la vida, publicado y realizado por Diaz (2015), se describe como el enfoque económico puede convertirse en la piedra angular del desarrollo sustentable si es hecho de manera efectiva. Además, establece que el desarrollo sostenible puede alcanzarse si se hacen mercados abiertos a una economía competitiva, que promueva la eficiencia y la innovación clave para

una correcta sustentación humana y que, al ofrecer una aplicación de un instrumento orientado al desarrollo sostenible.

A la vez el libro de Fontana, Y. (2019), cuyo título es Sistema de información y planificación turística, narra sobre el valor de los indicadores para la gestión sostenible del turismo desde su función en los ámbitos cultural, ambiental y social.

Además, brinda una serie de requisitos de un indicador por lo general esta relacionados con alguna línea estratégica de un proyecto o una empresa los ejemplos de esto serian: Claro y estratégico, fácilmente identificable, comprensible, medible en forma cuantitativa y cualitativa, confiable, practico, no repetitivo, constructivo, objetivamente verificable y participativo.

Existen varios indicadores que pueden utilizar en la medición de los indicadores socioeconómicos, los cuales se describen en la siguiente tabla:

**Tabla 3. Indicadores socioeconómicos**

<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Descripción</b>
<b>Indicadores de Evaluación</b>	Tiene que ver con el rendimiento de las acciones que realiza permitiendo observar fácilmente las debilidades y amenazas de la empresa. Indicadores de eficiencia: Se relaciona con la capacidad para ejecutar las acciones con un mínimo de esfuerzo.
<b>Indicadores de eficacia:</b>	Tiene que ver con el rendimiento de las acciones que realiza permitiendo observar fácilmente las debilidades y amenazas de la empresa. Se relaciona con la capacidad para ejecutar las acciones con un mínimo de esfuerzo.
<b>Indicadores de gestión</b>	Se asocian con los procesos de administración, planificación y producción.
<b>Indicadores de impacto</b>	Se refiere a la diferencia que en términos positivos marca la empresa en su entorno.
<b>Indicadores de cumplimiento</b>	Se relacionan con la consecución de tareas o trabajos en la empresa y la de maximización de los beneficios sociales y económico

Fuente: Elaboración propia a partir de Fontana (2019, pp.95-96)

El cumplimiento progresivo de cada uno de los indicadores contenidos en la Tabla 3, según Fontana (2019), trae un conjunto de beneficios económicos, oportunidades locales de trabajo, participación pública, satisfacción local, acceso local, conciencia turística, prevención de la explotación, apoyo de la comunidad local, principio de comercio justo, desempeño de empresa turística.

Prosiguiendo con la numeración de antecedentes nacionales, se encuentra el libro Sobre Gestión de empresas Turísticas Sostenible, realizado por Quesada, Fontana, Sánchez y Fonseca. (2020), en donde los autores indican que el objetivo financiero de toda empresa privada es lograr la rentabilidad creciente de forma periódica.

Se trata de lograr el éxito en las finanzas empresariales considerando la gestión sostenible como parte de la visión empresarial que como hemos visto responde también al interés nacional. Los autores señalan varias herramientas sobre la gestión sostenible que se enumeran en la siguiente figura:

**Figura 1. Herramientas para la gestión sostenible**



Fuente: Elaboración propia a partir de Quesada et al, (2020)

Las empresas al implementar cada una de estas herramientas de manera secuencial, permiten la sostenibilidad de esta, desde la dimensión turística, así lo recalcan Quesada et al (2020):

- El ajuste y monitoreo de la visión de la empresa: permite establecer y conocer la vinculación de la marca país a marca empresa.
- La coordinación de agentes distintos, que pertenezcan diversos sectores públicos, privado y las comunidades, permite generar alianzas público- privadas.

- El apoyo del sector estatal permite generar mejores dinámicas ya que se cuenta con el respaldo a las iniciativas estatales.
- La generación de sistema de información permite mantener, sistematizar aquello que es relevante para la toma de decisiones.
- La instrucción del personal permite generar procesos donde cada parte está capacitada y prepara recursos humanos.
- El Control de calidad del servicio que se brinda, bajo estándares claros y medibles.
- La rentabilidad creciente, va a permitir alcanzar el éxito en las finanzas empresariales.

La Asesoría para la mejora en la operación y servicio al cliente de la finca Villa de Luz de Santa Teresita de Turrialba, durante el segundo semestre del 2019, realizado por Rodríguez. - Mejía y Aguilar Redondo como Práctica de Especialidad del Bachillerato de Gestión del Turismo Sostenible, brinda elementos generales y resultados de medición bajos dos aspectos importante operación y el servicio al cliente dentro de la Declaratoria Turística del Instituto Costarricense de Turismo (ICT).

Rodríguez y Aguilar, establecen como objetivos de su asesoría los siguientes:

Evaluar el producto turístico que ofrece la Finca Villa de Luz, mediante los requisitos de la declaratoria turística del ICT, según la categoría de actividad temática, para la mejora en los procesos operación y servicio al cliente de julio-diciembre del 2019.

Identificar los requisitos faltantes en la actividad temática a nivel operativo más importante.

Determinar el tipo de servicio al cliente que se ofrece en las actividades de la finca. Establecer recomendaciones generales para realizar mejoras en la operación y servicio al cliente basado en la declaratoria turística. (Rodríguez-Mejia y Aguilar Redondo, 2019, pp. 10-11)

Además, recalcan el valor de planificar el desarrollo turístico comunitario como una alternativa de alto valor para las localidades por lo tanto se menciona que:

Es necesario planificar el desarrollo turístico comunitario como un proceso a largo plazo con incentivos económicos y no económicos, los cuales permiten que las

comunidades aprovechen el patrimonio local. Sobre todo, los principales atractivos para posicionar a las comunidades rurales con condiciones apropiadas a nivel económico, de técnicas gerenciales, laborales y culturales. Se pueden resumir en modelos de organización y gerencia de empresas asociativas con alto estándar de empresarialidad, desarrollo de propuestas de enfoque de oferta local, inversión en servicios públicos e inversión directa en calidad turística según (Hernández y Picón, 2014) citados por Rodríguez-Mejía y Aguilar Redondo (2019, pp. 18-19)

Al mismo tiempo dentro del TFG se define claramente que es la Declaratoria Turística (DT)

La declaratoria turística, se entiende como:

El acto mediante el cual la Gerencia del ICT declara a una empresa o actividad como turística, luego de cumplir con los requisitos técnicos, económicos y legales señalados en este reglamento y en los manuales respectivo. (ICT, 2018, s.p). Ahora bien, para mantener un alto nivel y potenciar el producto turístico a través de la declaratoria turística. Hay que tomar en cuenta que el emprendimiento debe contar con aspectos de calidad este se entiende como el conjunto de propiedades o características de un producto servicio, que le confiere su habilidad para satisfacer necesidades explícitas o implícitas. (Rodríguez-Mejía y Aguilar Redondo, 2019, p.21)

También Rodríguez-Mejía y Aguilar Redondo, recalcan el valor de identificar diversas acciones de mejora y desempeño de las actividades turísticas al citar a Félix y Doumet (2016),

Hay que identificar los componentes de la planificación y gestión, donde se debe realizar un estudio que parte desde el análisis de los recursos naturales y culturales, la implementación las facilidades turísticas, la búsqueda del financiamiento e inversión por parte de las comunidades y el estudio del mercado en general. Los Gobiernos Autónomos Descentralizados y los Departamentos de Turismo de la provincia son los órganos principales para la gestión turística rural, sin dejar los órganos de apoyo como las juntas parroquiales rurales, ya que son las

comunidades, ofreciendo bienestar y calidad que permita gestionar los recursos naturales y culturales existentes. (p.22)

El Trabajo Final de Graduación (TFG) denominado, La dimensión socioeconómica del desarrollo turístico, en la comunidad de Copey del Cantón de Dota, San José en el II Semestre del 2020, establece los siguientes objetivos:

Analizar la situación turística desde una dimensión socioeconómica del desarrollo turístico de la comunidad de Copey de Dota, San José, en el II semestre del 2020. Identificar los tipos de empresas y emprendimientos que existen en la comunidad de Copey de Dota, San José en el II semestre del 2020. Determinar la condición de los Recursos Humanos de las empresas y emprendimientos que se encuentran en la comunidad de Copey de Dota, San José en el II semestre del 2020. Establecer el acceso de mercados que atienden las empresas y emprendimientos en la comunidad de Copey de Dota, San José en el II semestre del 2020 (Calderón-Fonseca y Gómez-Vásquez, 2021, p.15).

En algunos de los hallazgos del TFG, en relación con estas 15 empresas y emprendimientos se logró recabar que laboran de entre cinco personas en promedio y, con base, la mayoría de las empresas y emprendimientos se consideran microempresas.

Cabe mencionar, que estas empresas cuentan con gran parte indispensable de las patentes, sin embargo, al no estar ligados con una asociación o con la Cámara de Turismo correspondiente de la zona, el desarrollo turístico no aumenta. Hay un cuestionario elaborado para empresas y emprendimientos, el cual se estableció para obtener conocimiento de del sector turismo incluyendo empresas y emprendimientos de la comunidad de Copey de Dota en la zona de los Santos en San José, se encuentra estructurado tal y como muestra la siguiente tabla:

**Tabla 4. Preguntas del cuestionario para empresas y emprendimientos, desarrollo turístico de la comunidad de Copey de Dota en el 2020.**

Preguntas
1. Nombre de la Empresa
2. ¿Cuál es su nombre y apellidos?
3. ¿Cuál es su puesto?
4. Según la actividad que realiza clasifique su empresa o emprendimiento: Hospedaje, gastronomía, artesanías o souvenirs, guía turístico, tour operador, agroindustria u otros

- 
5. ¿Cuántas personas laboran actualmente?
  6. ¿Cuál es la capacidad máxima de aforo de clientes en su negocio?
  7. ¿Cuánta con patentes actualmente?
  8. ¿Es un negocio familiar o corporativo?
  9. ¿Forma parte de algún clúster o asociación?
  10. ¿Cuál es el nombre del clúster o asociación al que pertenece?
  11. Según las actividades, ¿Cuál es en promedio el salario que remunera al mes?
  12. ¿Cuál es el nivel de escolaridad más alto de sus trabajadores?
  13. ¿Cuál es el nivel más bajo de escolaridad de sus trabajadores?
  14. Antes de la pandemia SARV-CoV-2 ¿Cuál es el número de trabajadores en su negocio?
  15. Según los siguientes meses ¿Cuál fue el número de trabajadores que laboraron en su negocio?
  16. ¿Bajo qué tipo de contrato se encuentran sus trabajadores?
  17. ¿Ha tenido que cambiar las condiciones laborales de su personal?
  18. Marque las medidas que ha tenido que implementar
  19. ¿Cuáles son los medios que utilizan para promocionarse?
  20. ¿Se promocionan ustedes a nivel regional, nacional o internacional?
  21. ¿Han participado en ferias de promoción turística?
  22. Estas ferias son a nivel: Regional, Nacional e Internacional
  23. ¿Qué mercado atiende su negocio?
  24. ¿Cuentan con alianzas estratégicas?
  25. Estas alianzas son a nivel regional, nacional o internacional
- 

Fuente: Calderón-Fonseca y Gómez-Vásquez, 2021, (pp..121-128).

Otro informe de Práctica de Especialidad, que tiene relación con el tema y problema propuesta, es el de Ureña - Chacón, E. (2021), nombrado, Análisis de la planta turística a nivel de hospedaje y gastronomía en la comunidad de San Gerardo de Dota entre agosto y diciembre del 2021.

Ureña-Chacón (2021) realiza una descripción de los requisitos de la Declaratoria Turística, que son elementos para considerar como indicadores de desarrollo turístico, al ser aplicados en una comunidad específica, los requisitos son:

- Realizar la solicitud de la declaración jurada, mencionando que se dedica exclusivamente la actividad turística y que, en caso de dedicarse a otros giros, los llevará contable y administrativamente por separado.
- Poseer la patente municipal, permiso para cualquier actividad comercial que necesite un local fijo.
- Tener el permiso de funcionamiento del Ministerio de Salud

- Estar al día con la Caja Costarricense de Seguro Social, significa que el empresario ha pagado mes con mes las cuotas obrero-patronales.
- Pagar el impuesto a las sociedades.
- Pagar el Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (FODESAF).
- Tener bien definida, la actividad de la empresa, por medio de una descripción del empresario sobre los productos y servicios comercializados, a quiénes se les vende (clientes), dónde y cómo se vende.
- También tener clara la infraestructura de una empresa, las instalaciones, estructuras y servicios básicos sobre las que se construye un negocio.
- El anexo único es una serie de cuadros de evaluación, que sirven de guía para funcionarios del ICT, para evaluar la calidad de las empresas turísticas y sus actividades. (pp. 66-67)

El Análisis del Desarrollo Turístico desde el ámbito socioeconómico del distrito de Dulce Nombre en el cantón de Cartago durante los meses de setiembre a diciembre de 2020, que corresponde a un TFG realizado por Pérez – Corrales, S en el 2020.

Consiste en un inventario turístico en el distrito de Dulce Nombre del Cantón de Cartago, con el cual se podrá conocer la situación de las Pequeña y Mediana Empresa (PYMES) y de los trabajadores independientes de la localidad ligados al turismo. El inventario turístico involucra los escenarios naturales, culturales y creativos, el patrimonio vivo, el patrimonio monumental, la gastronomía, las artesanías, los productos propios y las prácticas, costumbres y tradiciones de la comunidad.

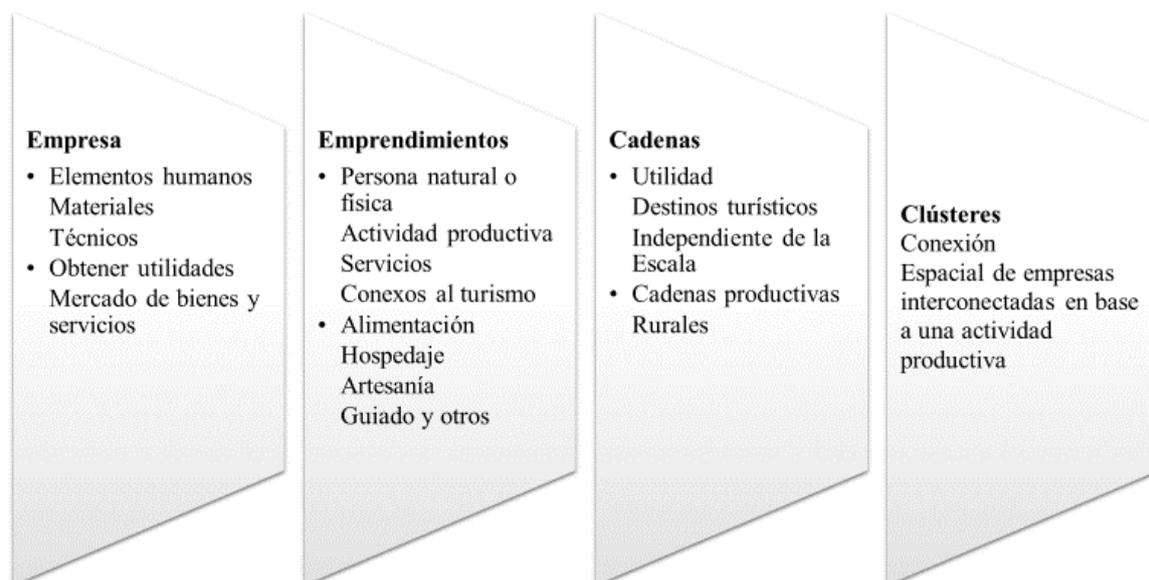
En el marco referencial, procede a describir los servicios turísticos, [...] corresponden a las actividades perfectamente diferenciadas entre sí, pero íntimamente relacionadas, que funcionan en forma armónica y coordinada con el objeto de responder a las exigencias de servicios planteadas por la composición socioeconómica de una determinada corriente turística (Pérez-Corrales, 2020, p.14) y a clasificarlos,

Los servicios turísticos se clasifican en:

- Empresas que responde a la unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, para obtener utilidades mediante su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de los factores productivos (trabajo, tierra y capital). (Pérez, 2020).
- Emprendimientos; son llevados a cabo por una persona natural o jurídica que promueve un negocio o actividad productiva vinculada a servicios y/o productos conexos al turismo (alimentación, hospedaje, artesanía, guiado, arrieraje, etc.). (SINAC, 2016)
- Cadenas y clústeres; el concepto de cadena se vincula con la utilidad para describir destinos turísticos de manera independiente a su escala, y puede darse si, en un mismo destino, es útil para describir diferentes cadenas productivas de productos como el turismo rural. Además, al concepto de clústeres, se define como la concentración espacial de empresas interconectadas en base a una actividad productiva, incluyendo actividades proveedoras de insumos y conexas, instituciones de apoyo como agencias gubernamentales, y universidades. (Varisco, 2015). (Pérez-Corrales, 2020, pp. 14-15)

Se puede visualizar la clasificación de los servicios turísticos según Pérez-Corrales, por medio de la siguiente figura:

**Figura 2. Clasificación de los servicios turísticos**



Fuente: Elaboración propia a partir de Pérez-Corrales (2020)

Para generar una síntesis de los antecedentes nacionales, que permiten demostrar el uso de indicadores para medir el desarrollo turístico en diversos territorios y comunidades.

**Tabla 5. Antecedentes Nacionales**

Antecedente	Año	Tipo	Localidad	Autores	Aporte
Guía para la Formulación de Planes de Desarrollo Turístico en Territorios Rurales	2014	Libro	Territorios Rurales	Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura	Dimensión socioeconómica
Gestión de empresas turísticas sostenibles	2020	Libro	Costa Rica	Quesada, Fontana, Sánchez y Fonseca	Herramientas de gestión sostenible
Desarrollo Sustentable: Una oportunidad para la vida	2015	Libro	Costa Rica	Díaz, C.	Taza de crecimiento de Producto Interno Bruto
Sistema de Información y Planificación Turística	2019	Libro	Costa Rica	Fontana, Y	Maximización de los beneficios sociales y económicos
La dimensión socioeconómica del desarrollo turístico en la comunidad de Copey en el cantón de Dota, San José	2020	Tesis	Copey, Cantón de Dota, San José	Calderón Fonseca, A – Gómez Vázquez, J.	Panorama sobre la situación turística desde la dimensión

Análisis de la planta turística a nivel de hospedaje y gastronomía en la comunidad de San Gerardo de Dota	2021	Tesis	San Gerardo, cantón de Dota, San José	Ureña Chacón, E	socioeconómica Identificar la oferta turística local a nivel de hospedaje y gastronomía
Experiencia del anillo turístico de la provincia de Cartago y Zona de los Santos	2020	Artículo	Provincia de Cartago, Zona de los Santos, San José	Hernández Alvares, M.	Trabajo estratégico
Asesoría para la mejora en la operación y servicio al cliente de la finca Villa de Luz de Santa Teresita de Turrialba	2019	Tesis	Santa Teresita, cantón de Turrialba, Cartago	Rodríguez Mejía – Aguilar Redondo	Brinda aspectos importantes de servicio al cliente y operación
Análisis del Desarrollo Turístico desde el ámbito socioeconómico del distrito de Dulce Nombre en el cantón de Cartago	2020	Tesis	Dulce Nombre, cantón de Cartago, Cartago	Pérez Corrales, S	Situación de los trabajadores independientes
Check list Declaratoria Turística	2020	Artículo	Costa Rica	Instituto Costarricense de Turismo	Muestra los requisitos legales, técnicos y económicos que toda empresa debe tener para una declaratoria

Fuente: Elaboración propia (2023)

Cada contexto anterior da diversos aportes para la comprensión y desarrollo conceptual, y brinda instrumentos de medición validados, y demuestra la viabilidad del trabajo que se presente desarrollar para determinar los indicadores que permiten tomar esa radiografía que indica ILCA (2014) tan necesaria para tomar decisiones.

Con los documentos con los que se pretende trabajar para fundamentar el proyecto, se muestran los conceptos relevantes y necesarios, estos juntos se llaman marco referencial y le dan estructura al TFG.

## **CAPÍTULO II. MARCO REFERENCIAL**

Así mismo los conceptos y definiciones presentados en este capítulo están conectados con los objetivos establecidos para el tema de investigación sugerido.

Consistió en lograr los objetivos propuestos de la investigación donde se presentan la relación con los objetivos específicos establecidos sobre el tema propuesto en la investigación que espera obtener conocimientos sobre los aspectos relevantes de los indicadores sobre los atractivos y planta turísticos desde un enfoque socioeconómico para acreditar los motivos expuestos gracias a los datos nacionales e internacionales, además de garantizar el alcance de los objetivos planteados.

“En 1970 con la creación de la OMT se empieza a dar el reconocimiento de que el turismo contribuye en la economía. Para la segunda mitad del siglo XX se agrega a esta perspectiva económica la definición de turismo como un fenómeno económico-social (pp.147- 148).

Según Arnándis, a partir de aquí se empieza a estudiar al turismo como un factor que aporta en el desarrollo económico y que sobre todo se convierte en un generador de divisas, esto quiere decir que este sector afecta directa e indirectamente a la economía ya que genera empleo e ingresos para el estado, etc. (p. 149)”

Gracias a esto se permite una correcta justificación de los motivos del porque se realiza el trabajo de investigación con una garantía planteada, se afianza el contexto de la investigación dentro del enfoque sobre las validaciones de instrumentos que abordarán desde un punto de vista propio de los estudios correspondientes a la investigación.

### **Turismo**

El concepto se define como una actividad económica, el cual, según Cooper, Fletcher, Gilbert y Wanhills (1997), citado por Rodríguez y Aguilar (2019) se comprende como:

- “Sector de empresas y organizaciones individuales que se combinan para realizar y ofrecer viajes, es multidimensional y multifacético, es decir que involucra vidas y actividades económicas diversas” (pag.11),

Esto viéndolo como una actividad meramente económica.

El turismo representa varios ejes, que para efectos de esta investigación el ámbito del turismo social también tiene protagonismo, ya que el enfoque de los indicadores utilizados implementa elementos sociales como: las tasas de poblaciones activas, datos demográficos que ayudan a validar el instrumento implementado. A esta fusión de perspectivas se le conoce como el turismo en un plano socioeconómico en localidades específicas que en este caso se realiza específicamente para el Anillo turístico de la provincia de Cartago y la zona de los Santos.

El turismo tiene una perspectiva sociocultural relacionada con las interacciones personales de quienes realizan las actividades, que pueden ser en sus países de residencia o en otras latitudes, por eso se dice que son encuentros interculturales entre muchas nacionalidades.

Además, es una actividad que produce cierto valor siendo apoyada por actividades primarias, secundarias y hasta terciarias las cuales son un punto esencial para un correcto funcionamiento a un nivel estratégico del turismo, ya que se debe detallar un sin número de factores que pueden impactar su desarrollo como formulación de políticas, planificación integrada, desarrollo de productos, presentación al mercado, promoción y marketing, distribución y venta, operaciones y servicios de los destinos.

Por otro lado, la Organización de las Naciones Unidas (como se menciona en IICA) reconoció al turismo con gran importancia en las economías nacionales y el comercio, en donde lo definió como “un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales” (2014).

Según Arnándis (2007, pp.148 – 147). “En 1970 con la creación de la OMT se empieza a dar el reconocimiento de que el turismo contribuye en la economía. Para la segunda mitad del siglo XX se agrega a esta perspectiva económica la definición de turismo como un fenómeno económico-social”.

Desde aquí se empieza a estudiar el turismo como factor que aporta en el desarrollo económico y que genera divisas, afecta directa e indirectamente a la economía, ya que genera empleo e ingresos para el estado, etc. Estos conceptos son claves para comprender el énfasis del trabajo, ya que es un enfoque sistemático en cuanto al desarrollo sostenible del mismo. El desarrollo sostenible es distinto al término de sostenibilidad, ya que primero se busca el cambio, que sea sucesivo y con dirección, este desarrollo no se relaciona con el crecimiento cuantitativo, sino con potencialidad de despliegue cualitativo que puede generar un crecimiento de esta índole.

## **Turismo Sostenible**

Según la Guía para la formulación de planes de desarrollo turístico en territorios rurales del Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA) (2014), es el turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitriona (pág. 18). Por lo que en el presente proyecto se busca un cambio con dirección al crecimiento cualitativo, más que cuantitativo.

Las unidades de análisis de esta subcategoría, se basan también en los principios establecidos por la OMT, los cuales siendo citados por el IICA (2014), son las actividades desarrolladas para dar uso óptimo a los recursos medioambientales y ayudar a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica, también las actividades enfocadas en respetar y conservar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas y por último, las actividades económicas viables a largo plazo que reporten a todos los agentes y beneficios socioeconómicos bien distribuidos y que contribuyan a la reducción de la pobreza.

Para ser más específicos, el turismo sostenible refleja una actividad correctamente equilibrada, dando calidad de vida a toda comunidad involucrada en una situación turística por el éxito económico y el uso responsable de nuestro patrimonio cultural y ambiental.

## **Dimensiones del Turismo Sostenible**

Hay tres tipos de dimensiones o niveles donde el turismo sostenible puede afectar directamente o indirectamente las prácticas de una gestión sostenible correcta: El aspecto

medioambiental que refleja el uso de productos o servicios en una empresa y su intercambio con el medio ambiente, el aspecto económico su objetivo es facilitar la obtención de bienes y servicios la expansión comercial y el ingreso de divisas a una determinada sociedad y, finalmente, el sociocultural que refleja cómo llegamos a mostrar el cómo y el por qué un lugar obtuvo sus ideales las costumbres y tradiciones que los diferencian de otros lugares.

**Social:** El aspecto social en la sostenibilidad que se plantea para el presente proyecto involucra elementos como los siguientes: la erradicación de la pobreza y el hambre garantizando una vida sana. Universalizar el acceso a servicios básicos, como agua, el saneamiento y la energía sostenible. Apoyar la generación de oportunidades de desarrollo a través de la educación inclusiva y el trabajo digno. Por lo tanto, esta propuesta al ser de turismo varios de los elementos mencionados anteriormente son pertinentes para la investigación.

Para efectos de la investigación en esta dimensión social del turismo es importante mencionar que el turismo es un motor de desarrollo económico, por lo que en los indicadores establecidos como importantes para este estudio se consideraron en relación con empresas o emprendimientos de la zona: edades de los trabajadores, cantidad de personas que laboran en los establecimientos, ayuda a saber cuánta gente se apoya del turismo para salir adelante, el género de colaboradores para conocer un poco la situación de oferta de empleo ante esta variable, los niveles de escolaridad o formación académica de personas dedicadas al mercado turístico.

**Económico:** En el ámbito económico según Díaz, C. (2018). Se hace referencia a la perspectiva de que el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD, siglas en inglés), apunta que el desarrollo sustentable se alcanza a través de mercados abiertos, competitivos, correctamente encuadrados en el marco internacional que cumplen con las ventajas comparativas legítimas. Además, fomentan la eficiencia y la innovación, condiciones necesarias para el progreso humano sustentable. La actividad turística ya se de forma indirecta o directamente da un fuerte aporte económico ya sea a una sola comunidad o al país, eso sí mientras exista la demanda por bienes y servicios turísticos por parte de los potenciales clientes el flujo económico existirá.

Es pertinente mencionar que el ámbito económico del turismo es de los pilares de desarrollo de este. Según el producto interno bruto de Costa Rica el turismo es un gran generador de desarrollo económico y por lo tanto colabora con el desarrollo sustentable de las localidades. Para efectos de esta investigación como objeto de estudio se tiene al turismo, pero de manera directa se estudia a las empresas y emprendimientos de la zona de la provincia de Cartago y la zona de Santos en aspectos como lo son características de las empresas, trayectoria, ambiente económico del turismo al cual pertenece su actividad, si las organizaciones corresponden a empresas familiares o de un índole no familiar entre otros elementos que son funcionales para la recolección de información turística de una localidad en específico.

**Ambiental:** En la parte ambiental, la actividad turística puede ser de bajo impacto ambiental o de alto impacto ambiental siempre busca que cualquier actividad, ya sea develar un espacio ambiental o cultural, siempre se busca que se realice considerando sus efectos negativos a nivel medioambiental. Es decir, que las repercusiones de la actividad turística no sean negativas o puedan contrarrestar los defectos de los mercados turísticos.

Así se refiere a que no se pueden aprovechar los recursos naturales de manera que en un plazo no estén disponibles por que se deterioraron de manera considerable, por eso es muy importante esta dimensión del turismo y requiere de muy buena planificación y acciones preventivas para evitar el desgaste significativo de los recursos existentes.

## **Desarrollo Turístico**

Tiene sus bases en las actividades que implican al sector turismo para ganar y aportar a la economía y a la sociedad de un lugar determinado, dando así una gran imposición en el mercado turístico que en los últimos años se ubica como una de las mayores industrias de Costa Rica, ya que genera empleo, exportación, incentivos e impulso económico.

De esta manera, han surgido diferentes emprendimientos y empresas que se desenvuelven en esta área. Para comprender mejor ambos conceptos, un emprendedor se refiere a la persona capaz de identificar las oportunidades de negocio y poner en funcionamiento su propia empresa (Hermosilla, 2017). En cuanto a empresas, esta es una

unidad dedicada a la producción de bienes y servicios, cabe recalcar que hay dos tipos de empresas, las constituidas jurídicamente junto con las sin fines de lucro y las no constituidas jurídicamente, las del gobierno o a un hogar.

En fin, se considera el turismo como un motor de desarrollo en varios ejes mencionados como las dimensiones del turismo que, en un equilibrio óptimo, promueven el desarrollo local.

## **Dimensión Socioeconómica**

Se sitúa como un procedimiento social que afecta a las maneras de interactuar con todo el territorio y a las condiciones de las acciones y los factores establecidos para una estructura social, económica y territorial, por lo que se trabajarán elementos socioeconómicos como: Empresas, emprendimientos. Recursos humanos y el acceso a los mercados.

## **Empresas Turísticas**

Son todas las que tienen condiciones técnicas y legales relacionadas con actividades turísticas. Según Calderón y Gómez (2021) citando a Castro (2017) sobre lo que el ICT establece una empresa turística puede contar con la Declaratoria Turística si cumple con condiciones que les permiten clasificar mediante requisitos técnicos y legales. Para el caso de la presente investigación se hace referencia a las patentes y las certificaciones que se pueden obtener mediante la declaratoria. Sobre dichos requisitos técnicos y legales se toman en cuenta los siguientes: Patente municipal, Permiso del Ministerio de Salud, Registro en el Instituto Nacional de Seguros, Registro de Marca y patente comercial, Registro como contribuyente, Fondo de desarrollo social y asignaciones familiares, Impuesto a las sociedades, Certificación de inscrito en el ministerio de economía, industria y comercio. No obstante, algunas empresas pueden calzar en este sector a pesar de no estar directamente relacionados.

## **Emprendimiento**

En la acción de personas que buscan mejores oportunidades laborales trabajan una idea que luego se convierte en un proyecto, haciéndolo con carencias de recursos o medios generando una ilusión social, innovadora y de desarrollo.

No obstante, lo que indica Calderón y Gómez (2021) citando a Porras (2016). Para efectos de esta investigación, se implementa información como empresa o emprendimiento de dedica, si es una empresa o emprendimiento familiar, con cuantos colaboradores cuenta para su operación y, finalmente, si está en asociación con clústeres o grupos de desarrollo empresarial turístico.

## **Recursos Humanos**

También se administran adecuadamente los recursos humanos, la empresa debe tener políticas y prácticas para manejar las relaciones personales, además de capacitar, evaluar y remunerar de la mejor manera.

De igual manera Calderón y Gómez (2021) citando a Dessler y Varela (2011). En este caso, el instrumento pretende determinar aspectos alusivos a los recursos humanos que se generalizan en características de empleabilidad, como lo es bajo qué contrato laboral se encuentran los colaboradores, cuantos representan la empresa, los niveles de escolaridad o preparación académica y, finalmente, el promedio de edad de los empleados de su empresa o emprendimiento. Esto para determinar bien los indicadores socioeconómicos importantes que representan al anillo turístico de la zona de Cartago y la zona de los Santos.

## **Condiciones laborales**

Según señala la Organización Internacional del Trabajo (OIT), brinda algunos indicadores importantes a ser considerados para comprender las dinámicas labores y sus condiciones para poder comprender su comportamiento, en su página oficial alusiva a (OIT) se pueden enumerar los siguientes indicadores y que se encuentran relacionados con el desarrollo turístico:

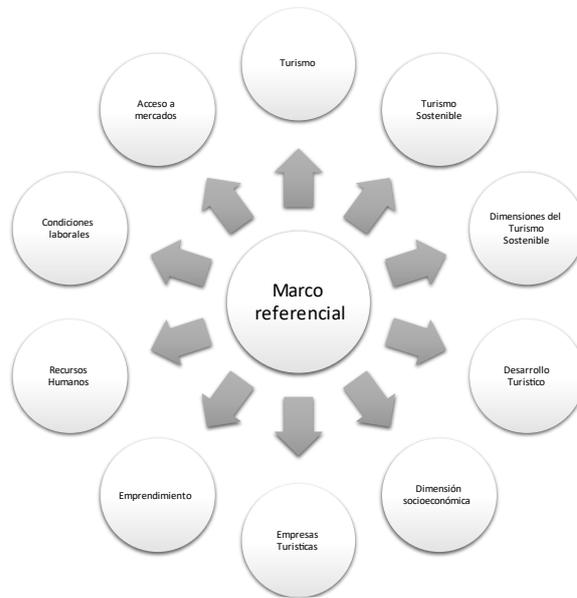
- Tasa población activa: La tasa de participación en la fuerza laboral es la proporción de la población de 15 años o más económicamente activa: las personas que proporcionan mano de obra para producir bienes y servicios durante un tiempo específico.
- Mujeres activas sobre la población total activa (%): La población activa femenina como porcentaje del total. Muestra hasta qué punto las mujeres son parte activa de la población activa.
- La población activa comprende a personas de 15 años o más que satisfacen la definición de la Organización Internacional del Trabajo de población económicamente activa.
- Tasa de desempleo (%): El desempleo es la proporción de la población activa que no tiene trabajo pero que busca trabajo y está disponible para realizarlo. Las definiciones de población activa y desempleo difieren según el país.
- Seguro de responsabilidad: De acuerdo con este mecanismo los riesgos económicos para las empresas y compañías de seguros son altos. Las primas reflejan la magnitud probable del daño y la probabilidad de ocurrencia.

## **Acceso a Mercados**

Se refiere a las opciones de las empresas para incorporarse al mercado de bienes y servicios, que pueden ser a nivel local, regional, nacional e internacional. Según Calderón y Gómez (2021) citando a IICA (2014). El indicador que se considera en el instrumento es si las empresas se encuentran asociadas con otras empresas o pertenecen a asociaciones o clústeres que les ayuden a exponer mejor sus productos a servicios y satisfacer mejor las necesidades del mercado turístico de la provincia de Cartago y la zona de los Santos.

A nivel gráfico se sintetiza los párrafos anteriores de la siguiente manera:

Figura 3. Marco referencial



*Fuente: Elaboración propia (2023)*

Después del apartado anterior se toma en cuanto a los indicadores socioeconómicos en temática turística, destaca seis puntos determinantes para establecer un desarrollo turístico sostenible. Además, cabe reiterar que son “**aproximaciones**” que ayudan a tener una mejor idea de la situación en materia de turismo que presenta una localidad que en este caso es el Anillo turístico de la provincia de Cartago y la zona de los Santos.

## **Certificación de Sostenibilidad Turística**

Hace referencia a la certificación que empresarios y emprendedores del sector turismo pueden obtener, según el ICT “**La Sostenibilidad turística no solo es la respuesta a la demanda, sino es una condición indispensable para competir con éxito ahora y en el futuro” cumpliendo ciertos requisitos**” (ICT 1997). Dando a entender que para obtener el certificado se debe cumplir con ciertos requisitos para obtenerlo y esos son los siguiente:

**Inscripción:** Es el primer paso para que las empresas puedan calificar para el certificado de sostenibilidad turística es la inscripción este apartado se divide entre:

- Ingreso a la plataforma digital del ICT.
- Registrar su organización, empresa o emprendimiento.
- Definir la categoría según la acción turística que realiza su empresa, organización o emprendimiento.
- Consulta administrativa: Es de carácter obligatorio ya que aquí la empresa se encuentra al día con su carga social (CCSS, FODESAF).

**Autoevaluación:** En este apartado se registra si las empresas tienen las cualidades ecológicas buscadas por el certificado esto quiere decir sobre cómo trabajan y como es el impacto que generan a nivel social y ambiental. El apartado se divide en:

- Ámbitos de evaluación (Gestión empresarial, impacto social, económico y cultural, impacto ambiental e indicadores específicos).
- Estándar auto-gestionable.
- Indicadores: Específicos, obligatorios, mejora y continuidad, impacto externo.
- Solicitud de auditoría: (El sistema solo aceptará la auditoría únicamente si cumple con los requisitos de los indicadores obligatorios).

**Auditoría:** Acerca de este punto es donde el ICT empieza una parte importante del proceso de certificación, en este punto es donde revisan o verifican la contabilidad de la susodicha empresa ya que deben inspeccionar si el patrimonio, situación financiera y resultados obtenidos por la entidad. Las partes que realizan en la auditoría son:

- Auditoría
- Etapas y tiempos: Esto consiste en Registro e inserción de evidencias con un tiempo máximo 3 meses (90 días), caso contrario se elimina la inscripción y debe nuevamente iniciar el proceso de certificación, solicitud de auditoría del empresario u organización, asignación del auditor por parte de la Jefatura departamental (1 día). Revisión documental por parte del auditor (15 días), Última revisión por parte de los auditores (20 días), fin de auditoría (5 días), la certificación tiene una validez de 2 años.

**Certificación:** Al finalizar la auditoria la comisión técnica de verificación concede a la empresa, emprendimiento u organización la Certificación de Sostenibilidad Turística (CST), ya que es el ente encargado de la aprobación de los expedientes de las empresas u organizaciones que cumplieron con todos los requisitos hay dos tipos de certificado los cuales son: Certificación nivel básico (Cumplimiento total de los indicadores obligatorios), Certificación nivel elite (Cumplimiento del 30% de los indicadores de Mejora y Continuidad, y el 70% Impacto Externo).

## CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

Según Lerma (2009), el marco metodológico es el que va a establecer de qué manera se va a desarrollar la investigación, ya que en este punto se realiza un diseño estratégico sobre cómo se va a recaudar la información, así también establece cuales son las actividades que se deben implementar para poder resolver los objetivos ya establecidos.

En este apartado se presentan los aspectos del enfoque, diseño, instrumentos y técnicas que permitirán cumplir los objetivos planteados y por ende responder al problema de investigación.

A causa de esto se desarrollará una vía o ruta en donde se generan los pasos a seguir para cumplir con los objetivos.

### **Enfoque**

De Villalobos (2018) describe el enfoque como la construcción de distintas aproximaciones para desarrollar el estudio de un fenómeno. Tal como los indicadores socioeconómicos del desarrollo sostenible.

Según lo mencionado, el enfoque de esta investigación es mixto, es decir, se tomarán elementos de los enfoques cualitativo y cuantitativo. Esto con el fin de explorar cuales son los indicadores socioeconómicos que pueden ser utilizados para generar un panorama sobre el desarrollo turístico de un distrito, un cantón, provincia.

La siguiente investigación se basa en la construcción de una propuesta de indicadores socioeconómicos para establecer un panorama general sobre el desarrollo turístico de un territorio, según ILCA (2014) territorio como “un producto social e histórico –lo que le confiere un tejido social único–, dotado de una determinada base de recursos naturales, ciertas formas de producción, consumo e intercambio, y una red de instituciones y formas de organización que se encargan de darle cohesión al resto de los elementos”. (p.17).

## **Diseño**

Se entiende por diseño del proyecto como aquel plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación y responder al planteamiento del problema (Hernández, 2014, p.126). El tipo de diseño varía según el método que se escoge para el trabajo de investigación.

En otras palabras, según indica Barrantes (2016, p.246) debe considerar que tipo de investigación implica un trabajo único y un diseño propio, ciertamente resulta una tarea artesanal.

Al plantearse como una investigación cualitativa, [...] asume que la realidad social está conformada por hechos no lineales y cambiantes, contruidos y reconstruidos por las personas según sus momentos históricos y las tensiones económicas políticas y sociales del momento. (Villalobos, 2018, p.283)

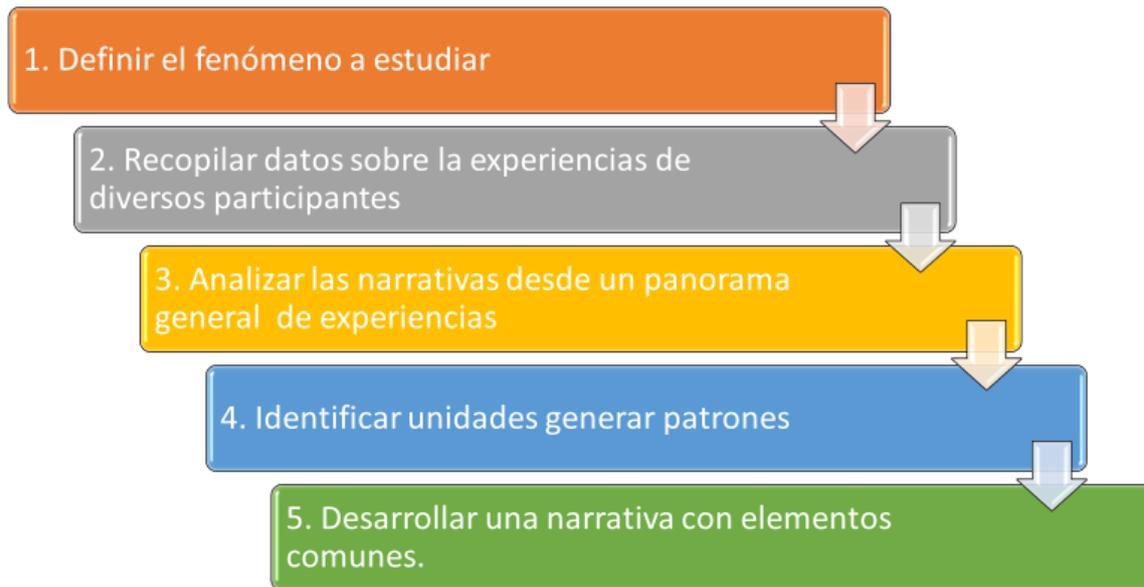
Avanzando en el razonamiento, a partir del problema y los objetivos planteados en el apartado anterior, relacionados con indicadores socioeconómicos para poder medir el desarrollo turístico de los territorios, es que la investigación se comprende desde la dimensión cualitativa, tomando en cuenta el momento histórico, económico, político y social. Esto no resta que dentro del proceso que se plantea se integren elementos cualitativos y cuantitativos.

Una de las ventajas mencionadas por Villalobos (2018, p.402), permite explicar mejor el fenómeno social, como es el desarrollo del turismo y algunos de los indicadores socioeconómicos.

Hecha la salvedad, el diseño se puede considerar fenomenológico, cuyo objetivo es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas respecto a un fenómeno y describir los elementos comunes de esas vivencias. (Hernández y Mendoza, 2018, p.548)

Todavía cabe señalar, que el diseño fenomenológico, tiene un conjunto de procedimientos básicos, que se trataran de sustentar a lo largo de los siguientes apartados, que se grafican de la siguiente manera:

**Figura 4. Procedimientos básicos de la fenomenología empírica**



Fuente: Elaboración propia a partir de Hernández y Mendoza (2018, pp. 549-550)

El problema por analizar, ya se indicó en apartados anteriores.

El segundo procedimiento, vinculado a la recopilación de experiencias, se abordará mediante la revisión bibliográfica de diversas fuentes, vinculadas directa o indirectamente con el tema propuesto.

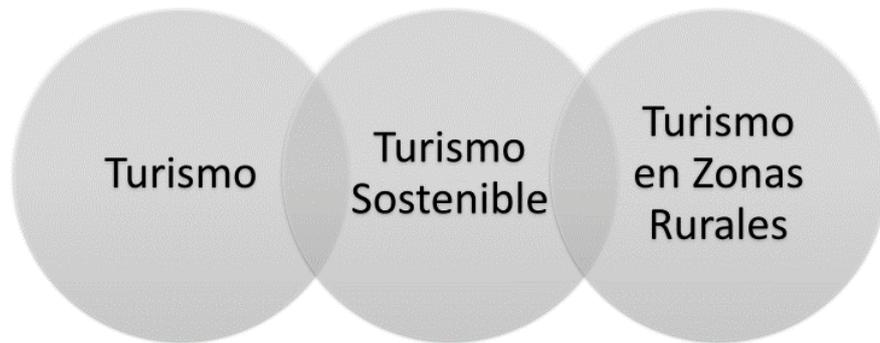
El tercer y cuarto procedimiento el analizar las narrativas e identificar unidades y generar patrones, se concibe como la sistematización de los indicadores comunes utilizados dentro de los territorios específicos.

El quinto procedimiento, denominado desarrollar una narrativa es la propuesta de los indicadores comunes para implementar en inventarios turísticos que se deseen realizar.

## **Fuentes de Información**

Las fuentes de información tomadas para la investigación fueron variadas y de todo tipo hubo fuentes secundarias, con información algo más sintetizada que la secundaria, lo que facilitó la obtención de datos que se usaron: libros, tesis y artículos académicos.

En este sentido, cabe destacar que la Guía de ILCA nos brinda información provechosa a la hora de evaluar el desarrollo socioeconómico de una localidad aportando conceptos tales como:



Fuente: Elaboración propia a partir de ILCA (2014)

**Figura 5 Conceptos relevantes para la investigación propuesta**

Algunos de los aspectos tomados de esta Guía fueron indicadores como aspectos generales de las empresas o emprendimientos que son importantes para realizar los diagnósticos. Dentro de estas se realizan las preguntas como: nombre, año, localidad entre otros.

**Figura 6. Aspectos importantes de las empresas, emprendimientos**



Fuente: Elaboración propia a partir de ILCA (2014)

Seguidamente si utilizan fuentes de información que se clasifican en tesis que fueron realizadas por compañeros de la carrera con objetivos y ámbitos de estudio similares a de la

presente investigación, dentro de ellos tenemos las siguientes fuentes, que responden a la figura de Trabajos Finales de Graduación del Bachillerato de Gestión del Turismo Sostenible:

En primer lugar, Ureña-Chacón. (2021) en “Análisis de la planta turística a nivel de hospedaje y gastronomía en la comunidad de San Gerardo de Dota entre agosto diciembre del 2021”.

De este TFG que está enfocado a otra localidad distinta a la que se plantea en la presente investigación se tomaron aspectos que convergen en el tema de estudio, que se explican por medio de la siguiente gráfica:

**Figura 7. Disposiciones técnicas para la operación de empresas y emprendimientos**



Fuente: Elaboración propia a partir de Ureña- Chacón (2021)

En segundo lugar, también se tomó referencias del TFG de Angie Calderón y Juan Carlos Gómez que se titula: “La dimensión socioeconómica del desarrollo turístico, en la comunidad de Copey del cantón de Dota, San José en el II semestre del 2020.”

Del cual se tomaron elementos básicos alusivos al personal de las empresas emprendimientos u otros, que en el instrumento se le denominó a la sección como: Características generales sobre las personas empleadas donde se recopila información como cantidad de dependientes que laboral, edades en las que se encuentran los trabajadores y los tipos de contrato bajo los que laboral los colaboradores de las empresas emprendimientos u otros, tal y como se sintetiza en la figura siguiente:

**Figura 8. Características de las personas empleadas**



Fuente: Elaboración propia a partir de Calderón- Fonseca y Gómez- Vázquez (2021)

En tercer lugar, se refiere a las fuentes terciarias son más que todos guías tanto virtuales como físicas en las cuales el contenido es más controlado y se puede obtener un mejor acceso a los repertorios de referencias a todo tipo de documento en las fuentes terciarias y la que se utilizó en este caso fueron lecturas estudiadas en el ámbito académico de nuestra carrera

Finalmente se toman criterios del documento que se titula “Checklist de Declaratoria Turística”, disponible en la página oficial del ICT (Instituto Costarricense de Turismo), la cual se encuentra organizada por actividades turísticas las cuales se presentan en la siguiente tabla:

**Tabla 6. Tipos de solicitudes de Declaratoria Turística**

<b>Solicitud de Declaratoria Turística</b>	<b>Abreviatura</b>
Actividad temática y empresas de hospedaje	AT Y H
Actividad temática y empresas de hospedaje en zona indígena	AT Y HZI
Agencia de viajes	AV
Arrendadora de vehículos (motos-cuadras)	ARR
Línea aérea	LA
Transporte acuático	TA
Congresos y convenciones	CC
Empresa gastronómica	EG
Actividad recreativa acuática	ARAC
Actividad recreativa área	ARAE
Spa	SPA

Fuente: Elaboración propia a partir de, Instituto Costarricense de Turismo (2023) Lista de Chequeo, Solicitud de Declaratoria Turística

Las cuales traen requisitos legales, técnicos y económicos, en un rango de cuatro a siete requisitos por cumplir de acuerdo con las 11 actividades que pueden optar por la Declaratoria Turística, la estructura es una lista de cotejo y respuesta cerrada.

A continuación, se presenta una de la lista de chequeo de la empresa gastronómica.

Figura 9. Lista de Chequeo, Solicitud de Declaratoria Turística, Empresa gastronómica

LISTA DE CHEQUEO		EG		
SOLICITUD DE DECLARATORIA TURÍSTICA				
EMPRESA GASTRONÓMICA				
EMPRESA:				
CORREO:	FECHA:			
REQUISITOS LEGALES	TELÉFONO:		SI	NO
<b>1</b>	Presenta solicitud de declaratoria turística y declaración jurada de acuerdo al formulario para ese fin?			
<b>REQUISITOS TÉCNICOS Y ECONÓMICOS</b>				
<b>1</b>	Presenta copia de la patente municipal y del permiso de funcionamiento del Ministerio de Salud ( <b>operación</b> )?			
<b>2</b>	Se encuentra al día con la CCSS, FODESAF e impuesto a las sociedades?			
<b>3</b>	Indica en forma clara en qué consiste la actividad, operación que realiza y descripción de infraestructura y servicios?			
<b>4</b>	Obtiene y mantiene una calificación de 80% según las herramientas de evaluación contenidas en el anexo único?			

Fuente: Instituto Costarricense de Turismo (2023) Lista de Chequeo, Solicitud de Declaratoria Turística.

Las fuentes de información seleccionan las personas y documentos que aportan información según criterios del hecho social analizado, según (Villalobos, 2018, p.286-287), la selección de personas informantes y las instituciones que representan es secuencial e intencional, ya que son sistemáticos, con estrategias de selección, un caso típico ideal, donde se seleccionarán los atributos que tiene.

### Participantes

En el transcurso del trabajo y en sintonía con los apartados anteriores, hay un conjunto de personas que van a brindar información relevante, tal y como recalca (Barrantes, 2016, p.183) se debe recurrir a quienes mejor puedan ofrecer la información y como lo describe Diaz, 2017.

El desarrollo económico de una localidad particular, la concepción de permitir clarificar y asentar la base para que esta se entienda como un concepto que implica las condiciones geográficas y dotación de factores propios de cada lugar. (p.369).

Se presentarán los participantes, personas que laboran en entidades públicas y privadas que forman parte de la comisión técnica del ATPCYLS, que cumplen con las siguientes características:

### **Cámaras de Comercio y/o turismo:**

Es un tipo de organización empresarial de manera más detallada es,

[...] organizaciones empresariales multisectoriales más extendidas en el mundo, se caracterizan por tres condiciones que las diferencian de otras agrupaciones empresariales: no tienen fines de lucro, comprenden diversos sectores dentro de un territorio específico, y son autogestionadas. (Foncubierta y Galiana 2020, p.273),

Dentro de la Comisión técnica del ATPCYLS, son organizaciones formadas por empresarios. dueños de pequeños medianos o grandes comercios con el fin de elevar la productividad, entre las que se pueden mencionar: Cámara de Turismo de Orosi, Cámara de Turismo de Los Santos, Cámara de Turismo Comercio y Turismo y Servicios de Cartago.

### **Instituciones autónomas y semiautónomas**

El diccionario del poder judicial en línea las define como, aquellas instituciones que gozan de independencia con respecto a la Administración central o del poder ejecutivo en lo organizativo, administrativo y financiero pero el Estado ejerce control sobre ella.

A nivel educativos, se mencionan, Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), Colegio Universitario de Cartago (CUC), Instituto Tecnológico de Costa Rica (ITCR), Universidad de Costa Rica (UCR), Universidad Estatal a Distancia, Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS).

### **Ministerios**

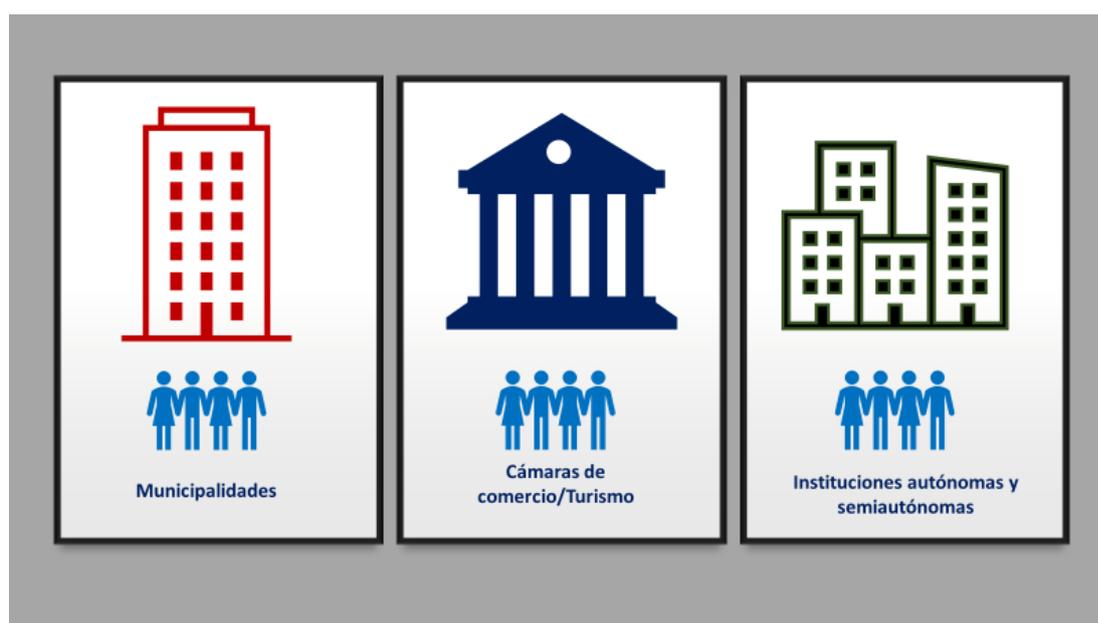
Los cuales representan carteras del gobierno y creados por la ley, así lo indica el Manual de la Organización del Estado Costarricense y refieren a la organización de la administración central (MIDEPLAN, 2017, pp.3-8), para efectos del presente trabajo serán parte el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), Ministerio de Gobernación y Policía de Costa Rica (DINADECO), Institución facilitadora de los procesos de promoción, organización y fortalecimiento de las organizaciones de desarrollo comunal, para promover la participación social, democrática y activa en el desarrollo local y nacional, Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE), por medio del SINAC (Sistema Nacional de Áreas de Conservación).

### **Municipalidades**

El Código Municipal, en el artículo 2, enuncia, La municipalidad es una persona jurídica estatal, con patrimonio propio y personalidad, y capacidad jurídica plenas para ejecutar todo tipo de actos y contratos necesarios para cumplir sus fines. Entre las que pueden participar, Municipalidad de la Unión, Municipalidad de Turrialba, Municipalidad de Alvarado, Municipalidad de Paraíso y Municipalidad de Cartago.

En términos generales serán agrupadas tal y como se muestra en la siguiente figura,

**Figura 10. Participantes**



**Nota: Instituciones y/u organizaciones que conforman la comisión técnica del ATPCLS. (junio, 2020)**

Se establece como muestra la participación de 10 personas que representen alguna de las instituciones y/u organizaciones descritas en las líneas anteriores, los tipos de muestras utilizados en la investigación mixta son las no probabilísticas o dirigidas, cuya finalidad no es la generalización en términos de probabilidad.

También se les conoce como propositivas (guiados por uno o varios propósitos), pues la elección de los elementos depende de razones relacionadas con las características de la investigación. (Hernández y Mendoza, 2018, p. 429).

A partir de los objetivos que expresan: Identificar los indicadores para la categorización de empresas, emprendimientos, cadenas, clústeres relacionados con actividades turísticas en la provincia de Cartago y Los Santos.

Como segundo objetivo que se propone determinar los indicadores para perfil sociodemográfico de los recursos humanos que se dedican a diversas actividades turísticas presentes en la provincia de Cartago y Los Santos.

Y finalmente como tercer objetivo establecer los indicadores para el acceso de los mercados que atienden las empresas, emprendimientos, cadenas, clústeres en diversas actividades turísticas presentes en la provincia de Cartago y Los Santos.

### **Categorías**

Según Abarca et al (2013, p.212) establece la categorización implica un proceso de construcción de ejes o nociones principales como a partir de las que se clasifican con las unidades de análisis según criterios de variabilidad. A partir de los objetivos planteados se procedió a describir cada una de las categorías y subcategorías utilizadas para fundamentar el trabajo se estableció criterios o significados para interpretar, comprender y evaluar la realidad educativa en la cual se circunscribe el presente trabajo donde se exponen las categorías siguientes:

#### **Turismo**

El concepto de turismo como una actividad económica, el cual, según Cooper, Fletcher, Gilbert y Wanhill (1997, p.11), citado por Rodríguez y Aguilar (2019), se comprende como un sector de empresas y organizaciones individuales que se combinan para realizar y ofrecer viajes, es multidimensional y multifacético, es decir que involucra vidas y actividades económicas diversas, esto viéndolo como una actividad meramente económica.

#### **Turismo Sostenible**

De la categoría de turismo surge la primera subcategoría, que sería la de turismo sostenible, la cual según la Guía para la formulación de planes de desarrollo turístico en territorios rurales del Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA), es el turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitriona ( IICA, 2014, p. 18). En este proyecto se busca que el instrumento pueda ayudar al desarrollo del turismo sostenible con indicadores o que sean una buena herramienta para desarrollar actividades en el mercado turístico.

#### **Dimensiones del Turismo Sostenible**

Hay tres tipos de dimensiones o niveles donde el turismo sostenible puede afectar directamente o indirectamente las prácticas de una gestión sostenible correcta: El aspecto medioambiental que refleja el uso de productos o servicios en una empresa y su intercambio con el medio ambiente, el aspecto económico su objetivo es facilitar la obtención de bienes y servicios la expansión comercial y el ingreso de divisas a una determinada sociedad y, finalmente, el sociocultural que refleja cómo llegamos a mostrar el cómo y el por qué un lugar obtuvo sus ideales las costumbres y tradiciones que los diferencian de otros lugares.

Figura 11. Categorías y subcategorías de análisis



Fuente: Elaboración propia (2023)

Luego se explica cuáles son los elementos de las categorías de análisis.

Ahora se puede interpretar que la Situación Turística proporciona otra manera de examinar cual es el verdadero significado de la economía que proporciona el turismo para los países en especial los que tienen como actividad principal el turismo, además de poder comparar el consumo y gasto que realizan los turistas.

Otro punto es que la Dimensión Socioeconómica según Díaz, C (2013). Se determina que se exige el progreso no solo sea para una minoría de la población, ya que algunas sociedades y sus economías se diferencian por mayor nivel de progreso, expansión y crecimiento logrando plazos relativos y aunque hay dimensiones positivas por el

crecimiento, industrialización, modernización no pueden ocultar su dependencia externa y sus desigualdades economías son grandes.

En contraste con el **Desarrollo Turístico** el cual ha logrado el mayor crecimiento y diversificación lograda en los últimos años, ya que involucra al sector como una fuente generadora de utilidades y conforma parte para contribuir en el progreso económica del país haciendo que las inversiones económicas generando empleo e incentivos haciendo que se creen emprendimientos y empresas que desarrollen un área en específico

En relación con la Dimensión Socioeconómica, gracias a la Guía de IICA, se identificó la clasificación que propone, dividida por empresas y emprendimientos, recursos humanos y acceso de mercados. Esta estructura se utiliza para realizar objetivos antes especificados, por lo que se brinda la teoría de estas categorías y sus subcategorías.

En primer lugar, las empresas turísticas se pueden identificar como las que poseen requisitos técnicos y legales, que pueden estar directamente relacionados con la actividad turística. Según Castro (2017), en relación a lo que el ICT establece una empresa turística puede contar con la Declaratoria siempre y cuando cumpla con una serie de condiciones que les permite clasificar. No obstante, algunas empresas pueden calzar en este sector a pesar de no estar directamente relacionados. Un emprendimiento es cuando una persona o un grupo de personas buscan oportunidades convierten una idea en un proyecto sin contar con los recursos o medios, genera inclusión social, innovación y desarrollo (Porrás, 2016).

Los recursos humanos son la mano de obra de una empresa, o sea, los empleados en conjunto. Así también, como mencionan Dessler y Varela cuando se administra adecuadamente los recursos humanos, la empresa debe contar con políticas y prácticas para manejar las relaciones personales, además de capacitar, evaluar y remunerar de la mejor manera (2011). Aunado a esto, según la Guía de IICA los recursos humanos se pueden medir según disponibilidad, costos y el nivel de capacitación (2014).

Finalmente, el acceso a mercados se refiere a las opciones de las empresas para incorporarse al mercado de bienes y servicios, que pueden ser a nivel local, regional, nacional e internacional (IICA, 2014).

Cada uno de los aspectos señalados serán medidos a partir de los siguientes aspectos:

- **Características generales de las empresas y/o emprendimientos:** se comprende como el levantamiento de información que permita ubicar la empresa y/o emprendimiento a partir de los siguientes siete aspectos: nombre de la empresa, condición del local –arrendado, propio, virtual-, fecha de operación, ubicación geográfica o virtual, clasificación de la empresa y/o emprendimiento en Hospedaje, gastronomía, artesanías o souvenirs, guía turístico, tour operadora, agroindustria, agencia de viajes, transporte y otros, Y si forma parte de un grupo organizado.
- **Datos Generales de la calidad del servicio:** se logra recopilar la condición a partir de la consulta de dos aspectos, tales como: Tipos de Patentes –Patente Municipal, Registro en el Seguro Social, Registro INS (Instituto Nacional de Seguros), Permiso de Funcionamiento del Ministerio de Salud, Registro de Marca o nombre comercial, Registro de Contribuyente, Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (FODESAF), Impuesto a las sociedades, Certificado de estar inscrita en el MEIC. Y tipos de certificaciones tales como: Declaratoria Turística, Certificaciones de Sostenibilidad Turística, Red Sofia y Otros.
- **Características generales sobre las personas empleadas:** Con este apartado lo que se busca es contar con información que permita establecer un panorama general sobre las personas empleadas por la empresa y/o emprendimiento, tales como: cantidad de personas que laboran, nivel más alto de escolaridad, tipo de contrato –servicios profesionales, contrato laboral-, Edad promedio de las personas empleadas, género de las personas empleadas.

### **Técnicas e instrumentos de recolección**

Las técnicas de recolección de la información que se llevarán a cabo en la presente investigación en un periodo de febrero a junio de 2023, se utilizarán diferentes métodos para la recolección de la información la cual permitirá incorporar una base de conocimiento para poder ejecutar el estudio, la primera se da por medio del análisis de datos, producto de la revisión de diversas fuentes bibliográficas, de manera tal reducir la información encontrada en indicadores comunes que permitan establecer indicadores generales para medir de manera exploratoria el desarrollo turístico de un territorio.

La segunda sería una entrevista, [...] como herramienta para recolectar datos, se emplean cuando el problema de estudio no se puede observar o es muy difícil hacerlo por ética o complejidad. (Hernández et al, 2014, p. 403)

Por el tipo de datos que se desea recopilar, es una entrevista guiada, controlada, estructurada, dirigida, sigue un método fijo, de antemano, por un cuestionario o guía, unas preguntas que el entrevistador prepara antes. (Barrantes, 2016, p.276)

La tercera técnica para la recolección de datos es por medio del grupo de enfoque, Algunos autores los consideran como una especie de entrevistas grupales, las cuales consisten en reuniones de grupos pequeños o medianos (tres a 10 personas) en las cuales los participantes conversan a profundidad en torno a uno o varios temas en un ambiente relajado. Los grupos de enfoque se utilizan en la investigación cualitativa en todos los campos de conocimiento. Los grupos de enfoque son positivos cuando todos los miembros intervienen y se evita que uno de los participantes guíe la discusión. (Hernández, et al, 2014, pp. 408-409)

**Tabla 7 Técnicas para la recopilación de datos**

<b>Técnica</b>	<b>Sujetos</b>
Entrevista Estructurada	Cámaras de Comercio y/o Turismo Municipalidades
Grupo de Enfoque	Instituciones autónomas y semiautónomas Ministerios

Fuente: Elaboración propia (2023)

Como se muestra en la Tabla 7 se utilizarán dos técnicas de recolección de información necesaria para continuar con la elaboración de la investigación.

En el caso del primer objetivo el cual consta de Identificar los indicadores para la categorización de las empresas, emprendimientos, cadenas, clústeres relacionados con diversas actividades turísticas presentes en la provincia de Cartago y Los Santos.

Desde el enfoque, diseño y participantes del estudio, es importante seguir procedimientos para recopilar la información recaba con cada instrumento construido que responde a los objetivos de la investigación.

### ***Revisión documental***

Para analizar la información se recurrirá a la revisión de cuatro documentos y fuentes diversas que contienen información general sobre indicadores de la dimensión socioeconómica del turismo y la gestión del turismo sostenible.

De esta manera se deben encontrar los patrones y relaciones entre sus contenidos que se relacionen con las categorías de análisis ya presentadas, o que constituyen nuevas categorías.

A continuación, se presenta la descripción de los procedimientos de recolección de la información, la metodología del análisis de los datos y la mención de los detalles cronológicos y sistémicos por medio de los cuales se va a brindar los insumos para organizar posteriormente los hallazgos significativos de este estudio.

Los datos serán obtenidos durante los meses de febrero a junio de 2023 por medio de dos instrumentos de indagación: entrevista estructurada, cuestionario con 15 preguntas cerradas.

La población participante se compone de un total de 12 actores sociales, todos ellos relacionados con el desarrollo turístico de Cartago y Los Santos.

Esta población está dividida de la siguiente manera:

**Tabla 8. Participantes del grupo focal**

<b>Representantes</b>	<b>Cantidad</b>
Municipalidades	5
Cámaras de Comercio y/u Turismo	1
Ministerios	3
Instituciones autónomas educativas	2
Representante del ATPCLS	1
Total	12

Fuente: Elaboración propia (2023)

Para analizar los resultados se considerará la información recabada con instrumentos confeccionados para cada fin.

No existe un proceso claramente establecido de análisis de los datos cualitativos; éste es un proceso artesanal, singular y creativo que, en gran parte, depende de las habilidades y destrezas del investigador, que se agilizan y perfeccionan con la experiencia. (Izcara et al 2009, pp. 75 y 76)

Es importante entender que se realizará la triangulación de datos y técnicas cualitativas, se procederá, en primer lugar, mediante una contrastación teórica, relacionar los resultados con estudios afines a la investigación.

En segundo lugar, se da una fase de análisis, en donde se relacionan los datos e información brindada por los sujetos participantes e identificarla con las categorías o subcategorías definidas a priori.

**Tabla 9. Triangulación de datos**

<b>Sujetos</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Técnica</b>	<b>Categorías</b>
Municipalidades	Entrevista	Cuestionario	Dimensión socioeconómica
Ministerios	Estructurada	Grupo Focal	Situación turística.
Cámaras de Comercio y/u Turismo			Desarrollo turístico.
Colaborador del ATPCLS			Dimensión socioeconómica (Condición de los recursos humanos).
Universidades			Dimensión socioeconómica (Acceso a mercados).

Fuente: Elaboración propia (2023)

Por medio del cuestionario aplicado a los sujetos información general sobre los indicadores socioeconómicos para el desarrollo turístico.

#### **Datos generales de las empresas, emprendimientos y otros**

1. Nombre de la empresa, emprendimiento u otro.
2. Condición del local que ocupa actualmente
3. Fecha de inicio de operación
4. Provincia donde se ubica
5. Tipo de negocio y/u emprendimiento
6. Clasificación de la empresa o emprendimiento
7. Forma parte de un grupo organizado

#### **Datos generales sobre la calidad de los servicios**

8. Tipos de patentes
9. Tipos de Certificaciones

**Características generales sobre las personas empleadas**

10. Cantidad de personas que laboran
11. Nivel más alto de escolaridad
12. Tipo de contrato
13. Edad promedio de los empleados
14. Género de los empleados

En palabras de Izcara (2009, p.77), [...]1) la simplificación de la información: selección de los textos más relevantes en relación con los objetivos de la investigación; 2) la categorización de la información, y 3) la redacción del informe de resultados.

De otra manera, se realizarán tablas y matrices con la información recolectada y se compararán según los elementos conceptuales delimitados en apartados anteriores.

Debe señalarse que la disposición de los datos variara según el tipo de instrumento que se está aplicando, su relación con los objetivos y las categorías

El grupo focal tal y como señala Bonilla Jiménez [...] son una técnica de recolección de datos mediante una entrevista grupal semiestructurada, la cual gira alrededor de una temática propuesta por el investigador (2017, p.52), dentro de la propuesta que se realiza se va a utilizar 14 preguntas y se opta por una estructura preestablecida para poder recopilar los datos de interés.

En términos generales Bonilla Jiménez establece 10 pasos y una lista de chequeo (Ver apéndice 1) para diseñar un grupo focal, que se sistematizan en la siguiente tabla:

**Tabla 10. Pasos del grupo focal**

<b>Pasos</b>	<b>Descripción</b>
1. Establecer los objetivos	Debe responderse a interrogantes como: a) ¿Qué se desea lograr?, b) ¿Qué busca con esta investigación?, c) ¿Qué información se puede obtener de este grupo?, y d) ¿Qué información se necesita para satisfacer las necesidades del estudio?

2. Diseño de la investigación	El diseño de la investigación debe ser coherente con la definición de objetivos.
3. Desarrollo del Cronograma	Se deben planear las sesiones con antelación de cuatro a seis semanas; ese tiempo es para identificar, analizar, formular y evaluar el problema de investigación, realizar un marco de referencia teórico metodológico, identificar, seleccionar, comprometer a los participantes y localizar un sitio adecuado.
4. Selección de participantes	Los participantes son seleccionados específicamente porque tienen alguna experiencia en común o personal que resulta de interés para el estudio
5. Selección del moderador	El moderador que se seleccione debe ser miembro del equipo de investigación involucrado en el desarrollo del grupo focal; la función principal del moderador es propiciar la diversidad de opiniones en el grupo
6. Preparación de preguntas estímulo	Las preguntas deben ser concretas, estimulantes y flexibles y, en lo posible, deben guiar la discusión de lo más general a lo específico.
7. Selección de la reunión	El lugar para realizar la sesión de los grupos focales debe ser privado; sólo deben tener acceso los participantes y el equipo de investigadores; además, este sitio debe estar ventilado, iluminado, no debe haber ruidos y debe ser cómodo.
8. logística	Se debe asignar a un encargado de logística, quien tendrá la labor de reclutar a la gente, organizar las bebidas y los alimentos y encargarse de los incentivos que se entregarán como agradecimiento a los participantes
9. Desarrollo de la sesión	durante el desarrollo de la sesión, es importante observar la reacción de los participantes, ya que esto puede generar la aparición de otras preguntas que no estaban contempladas en la planeación inicial y que pueden aportar a la investigación.
10. Análisis de la información	Al terminar las sesiones se debe resumir inmediatamente la discusión que se desarrolló en el grupo, preferiblemente con las mismas palabras utilizadas por los participantes; además, se debe transcribir de inmediato las grabaciones, para permitir que se reconstruya no sólo la atmósfera de la reunión, sino también lo tratado pregunta por pregunta.

---

Fuente: Elaboración propia a partir de Bonilla Jiménez (2017, pp. 54-55)

Bordini y Sperb (2011) indica sobre la existencia de grupos focales en línea, los cuales se puede realizar sincrónicos y asincrónicos.

Los grupos focales online son uno de los métodos recientes de investigación en línea, usado principalmente para realizar investigaciones.

Para realizar un grupo focal en línea eficiente, puedes usar comunidades en línea que te ayuden a gestionar tu investigación cualitativa.

Hay dos tipos de grupos focales en línea, que son:

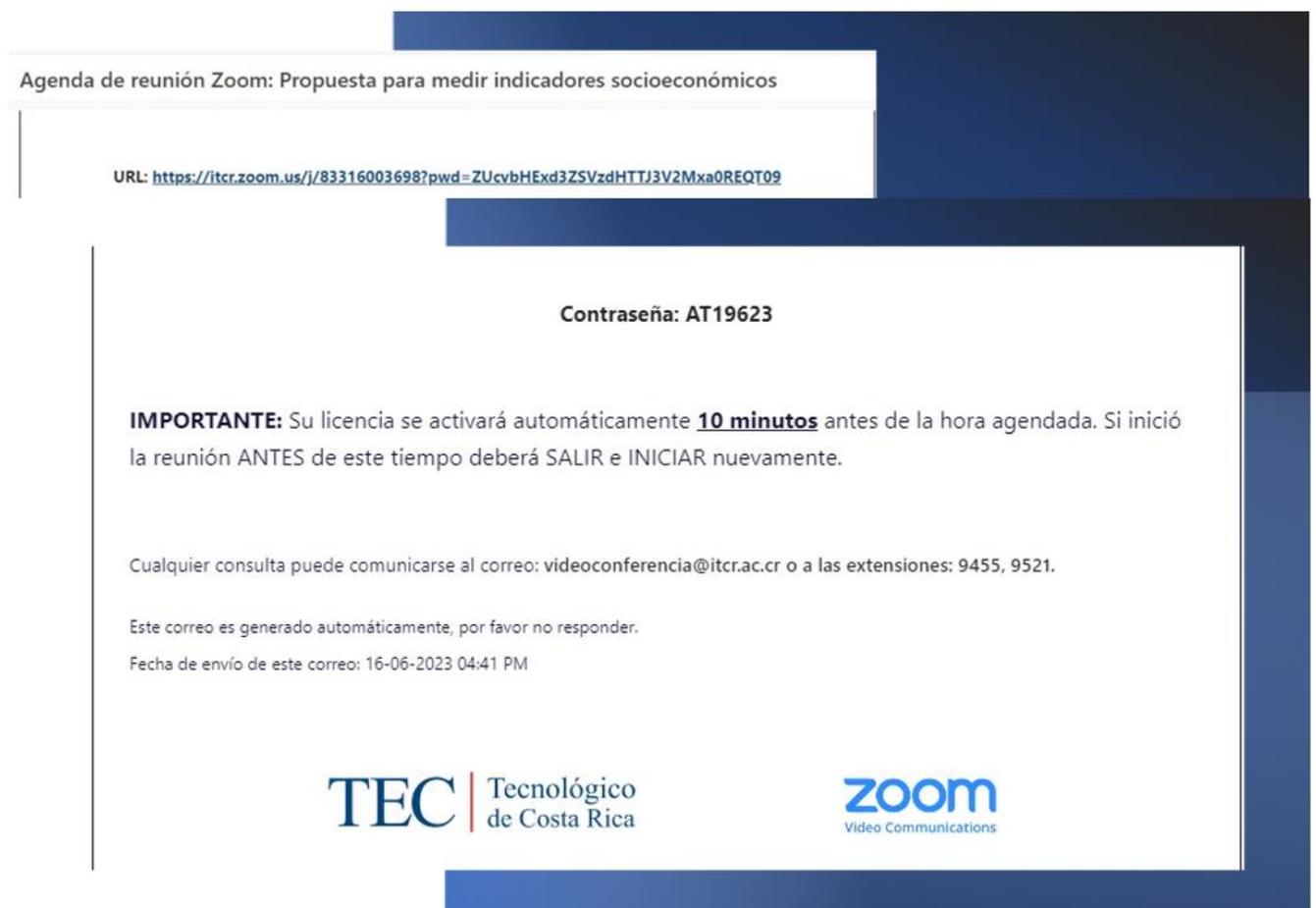
Grupos focales online sincrónicos, ocurren en tiempo real en un momento predefinido. Estos grupos de enfoque duran entre 30 y 90 minutos y constan de entre 6 y 10 participantes. Esos estudios se llevan a cabo con programas, instrumentos y plataformas de

grupos de discusión en línea. Como es un proceso en tiempo real, los participantes pueden interactuar con cada uno y con el moderador en tiempo real.

Grupos focales online asincrónicos, no son en tiempo real y ayudan a darle seguimiento a los estudios longitudinales utilizando comunidades.

Para efectos de la propuesta, se va a realizar el grupo focal, por medio de la plataforma de “Zoom”, con licencia institucional del ITCR, de manera sincrónica, se establece una participación de 12 personas que representan diversas instituciones que se encuentran trabajando en la iniciativa ATPCLS, se estima una duración máxima de 45 minutos.

**Figura12. Invitación de Zoom para el grupo focal**



Agenda de reunión Zoom: Propuesta para medir indicadores socioeconómicos

URL: <https://itcr.zoom.us/j/83316003698?pwd=ZUcwbHExd3ZSVzdHTTJ3V2Mxa0REQT09>

**Contraseña: AT19623**

**IMPORTANTE:** Su licencia se activará automáticamente **10 minutos** antes de la hora agendada. Si inició la reunión ANTES de este tiempo deberá SALIR e INICIAR nuevamente.

Cualquier consulta puede comunicarse al correo: [videoconferencia@itcr.ac.cr](mailto:videoconferencia@itcr.ac.cr) o a las extensiones: 9455, 9521.

Este correo es generado automáticamente, por favor no responder.

Fecha de envío de este correo: 16-06-2023 04:41 PM

**TEC** | Tecnológico de Costa Rica

**zoom**  
Video Communications

Fuente: Elaboración propia (2023) a partir de agenda ZOOM institucional del ITCR.

## **Alcances y Limitaciones**

La visualización que se tenía pensado para el proceso del proyecto de investigación sobre cuales podrían ser sus alcances y limitaciones son las siguientes para la parte positiva es decir los beneficios que llegaría a tener el proyecto en cuestión sería la utilización de esta herramienta por parte de Cámaras de comercio/turismo, Instituciones Autónomas y semi autónomas, Ministerios, Municipalidades, Consejo nacional de las personas con discapacidad, Instituto nacional de desarrollo, Empresarios y Personas particulares; Esto con el fin de ser un insumo del cual se saque una considerable cantidad de provecho ya sea a nivel académico o a otro tipo de niveles los cuales deberán ser enfocados en la parte socioeconómica.

Lo que marcaría la más clara limitación sería el poco conocimiento que otras instituciones o personas tengan con respecto a la temática de la investigación esto quiere decir que si la persona que desee utilizar el trabajo debe tener un mínimo de conocimiento sobre el tema turístico a nivel socioeconómico de no ser así no podría utilizar con todo su potencial el documento.

Dentro de los alcances que se pueden llegar a percibir, se pueden mencionar los académicos ya que se brindan datos actualizados sobre el desarrollo turístico local, institucionales, ya que se puede trazar una ruta de trabajo con estudio y finalmente para generar planes de desarrollo turístico en los cantones de Costa Rica.

## **Cronograma**

Un cronograma es un documento donde se describe lo que se piensa realizar durante la duración del trabajo de investigación, específicamente las acciones por ejecutar sus fechas lugares entre otras actividades el siguiente cuadro es un ejemplo de los planes desarrollado en el periodo que comprende de enero – junio 2023. Para el siguiente cronograma se divide en cuatro fases las cuales son:

**Fase 1 Propuesta de la investigación** en esta etapa del cronograma explicamos sobre donde se definió el problema, objetivos, justificación, revisión bibliográfica definición del marco teórico y como se construyó el marco metodológico.

**Fase 2 Análisis Bibliográfico** donde se revisan las diferentes fuentes de información para comprender de manera correcta la dimensión socioeconómica de las empresas o emprendimientos del anillo turístico.

**Fase 3 Diagnóstico de la situación Turística** en esta fase se refleja la parte de diseñar y validar los instrumentos para la recopilación de los datos que estaban relacionados a nivel socioeconómico; Además la aplicación y recopilación obtenidos por los datos del instrumento.

**Fase 4 Elaboración del informe:** Contiene una valoración inicial de la situación turística desde una dimensión socioeconómica del anillo turístico en la cual nos deja ver una elaboración de un informe inicial de la investigación y una breve presentación de un informe técnico.

**Figura 13. Plan de Trabajo**

Cronograma del proyecto de investigación						
Actividad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
<b>Fase 1: Propuesta de investigación:</b> Se ha definido el problema, objetivo, justificación, revisión bibliográfica, definición del marco teórico, construcción del marco metodológico.						
Definir el problema, objetivos y justificación	X	X	X			
Elaboración del marco referencial		X	X	X		
Elaboración del marco metodológico		X	X	X	X	
Construcción de antecedentes	X	X	X			
<b>Fase 2: Análisis bibliográfico:</b> Revisión de diferente fuentes para comprender de una manera adecuada la dimensión socioeconómica de la situación turística en general						
Análisis de la guía IICA (Dimensión socioeconómica)				X	X	
Definición de los aspectos a analizar (Tipos de empresa y emprendimientos, Recursos humanos y Acceso a mercados)				X	X	
<b>Fase 3: Diagnostico de la situación turística:</b> Diseñar y validar los instrumentos para recopilar datos relacionados con dimensiones socioeconómicas. Aplicación y recopilación de datos obtenidos por medio de los instrumentos						
Recopilación de información			X	X	X	
Elaboración y diseño de instrumentos						X
Validación de instrumentos						X
<b>Fase 4: Elaboración de un informe:</b> Contiene una valoración inicial de la situación turística desde una dimensión socioeconómica en el anillo turístico						
Elaboración del informe final de investigación						X
Presentación de un informe técnico						X

Fuente: Elaboración propia (2023)

## Presupuesto

Para establecer el presupuesto se tomaron en cuenta ciertos elementos a considerar durante el trabajo de investigación y la realización del proyecto, por ejemplo: Cantidad de

personas en el proyecto, adquisiciones, capacitación, alquiler de espacio, servicios profesionales, traslados, materiales, entre otros.

Para el siguiente presupuesto se basa en los gastos que los estudiantes tuvieron durante las 16 semanas del I semestre 2023, se realiza la estimación del costo de la ejecución del trabajo realizado por dos personas a partir de tres partidas:

- Alimentación que refiere a tres tiempos de comidas, durante 16 semanas.
- Los viáticos internos dentro del país, a partir de dos localizaciones Tres Ríos-Cartago (Ida y Vuelta) y Dominical-Cartago (Ida-Vuelta)
- Los honorarios respectivos por una jornada de ocho horas a lo largo de 16 semanas.

Se visualiza de la siguiente manera:

**Tabla 11. Presupuesto**

Nombre de Partida	Costo Individual	Costo Total
<b>Alimentación</b>	<b>1.000.000</b>	<b>1.000.000</b>
Viáticos	<b>240.000</b>	<b>1.440.000</b>
Cartago-Tres Ríos (ida-vuelta)		
Cartago-Dominical (ida-vuelta)	<b>1.200.000</b>	
Honorarios	<b>1.727.440</b>	<b>3.454.880</b>
<b>Costo por hora 128 horas</b>		
Total		<b>5.894.880 colones aprox.</b>

Fuente: Elaboración propia (2023)

## **CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACION DE DATOS**

En este capítulo se presentan resultados del proceso de recolección de datos de los sujetos de información con una entrevista estructurada a grupos de profesionales de la Comisión Técnica del ATPCLS, junto a la revisión bibliográfica de diferentes fuentes de información.

El análisis de los datos se realizó mediante la construcción de tablas de representación de la información con los siguientes elementos: codificación, respuestas generales y por frecuencia de respuestas.

La codificación y la organización de la información se presentan por medio de tablas de datos y luego de cada una de ellas un análisis e interpretación de ellas, a la luz de la teoría establecidas en el marco de referencia que acompaña a este TFG.

Se advierte que el estudio no pretende ser exhaustivo en este proceso, sino intenta comparar, extraer, inferir y extrapolar aquellos indicadores socioeconómicos relevantes para medir el desarrollo turístico en un territorio.

### **Análisis del objetivo 1, Identificar indicadores para clasificar empresas, emprendimientos, cadenas, clústeres relacionados con actividades turísticas en la provincia de Cartago y Los Santos.**

El proceso de identificar indicadores para clasificar empresas, emprendimientos, cadenas, clústeres relacionados con las actividades turísticas se da a partir de la revisión bibliográfica de diversas fuentes entre ellas libros, artículos de revistas especializadas, tesis, trabajos finales de graduación y guías especializadas del ICT y OMT.

Para poder sistematizar la información se construyó una matriz de análisis, con la finalidad de visualizar aquellos elementos importantes que deben ser tomados en consideración para clasificar las actividades turísticas.

A continuación se va a presentar los resultados de la revisión bibliográfica realizada a partir de libros, que nos permitan establecer criterios técnicos que conlleven a la

recopilación de información sobre indicadores socioeconómicos, la siguiente matriz de análisis está construida por medio de los siguientes apartados: nombre de la fuente, codificación, aporte de información relacionada con datos generales de la empresa y /o emprendimiento, datos generales de la calidad del servicio y características generales de las personas empleadas, se cotejara la información que aporte la fuente en cada uno de los apartados antes mencionados, se incorpora una breve descripción de la fuente consultada y el hallazgo respectivo.

**Tabla 12 MRBL Resultados particulares por cada dato obtenido de la revisión bibliográfica de libros**

Fuente Bibliográfica	Codificación	Datos Generales de la empresa y/o emprendimiento		Datos Generales de la calidad del Servicio		Características generales de las personas empleadas		Descripción	Hallazgos
		Si	No	Si	No	Si	No		
Cooper, Fletcher, Wanhill. Turismo, Principios y práctica.	L1		X		X	X		<b>Tasa de empleo en las empresas de las localidades</b> va expresada como un indicador socioeconómico que favorece al levantamiento de inventarios turísticos.	Dentro de la propuesta de instrumento contribuye a el apartado de: Características generales de las personas empleadas. A la consulta la condición del contrato o modalidad laboral existente
Diaz. Desarrollo Sustentable, oportunidad para la vida	L2		X	X			X	<b>Registros y Patentes</b> que se desglosan en Uso de suela, Patente de Marca, Permiso del INS, Permiso de la CCSS y Registro como contribuyente	Dentro de la propuesta de instrumento contribuye a el apartado de: Datos generales de la calidad del servicio.
Fontana. Sistemas de información y planificación turística	L3	X		X		X		<b>Los indicadores de gestión del turismo</b> son aquellos elementos que, aplicados de forma sistemática,	Dentro de la propuesta de instrumento contribuye a los apartados de: Datos generales de la calidad del servicio,

								orientan de manera exitosa la operación de una empresa u organización.	Datos generales de la empresa o emprendimiento y finalmente características de las personas empleadas.
<b>Josep A. Ivars Baidal. Mejora de la gobernanza del Turismo</b>	<b>L4</b>		X		X	X		<b>Turismo desde una perspectiva de género</b> La relevancia del enfoque de género en el turismo se debe a que el turismo genera un exhaustivo trabajo para las mujeres y además es un sector muy feminizado.	Dentro de la propuesta de instrumento contribuye a el apartado de: Características generales de las personas empleadas, donde se aplica la Consulta del género de los trabajadores.

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados de la investigación (2023)

Conforme a **MRBL/L1** brinda información sobre Características generales de las personas empleadas en Tasa de empleo en las empresas de las localidades va expresada como un indicadores socioeconómicos que favorecen a obtención del desarrollo turístico y dentro de los Hallazgos de la propuesta de instrumento contribuye a el apartado de: Características generales de las personas empleadas a la consulta la condición del contrato o modalidad laboral existente, no aporta información sobre Datos generales de la calidad del servicio ni de Datos generales de la empresa y/o emprendimiento.

Seguidamente, en relación con **MRBL/L2**, brinda información sobre Datos generales de la calidad del servicio en Registros y Patentes que se desglosan en Uso de suela, Patente de Marca, Permiso del INS, Permiso de la CCSS y Registro como contribuyente y dentro de los hallazgos dentro de la propuesta de instrumento contribuye a el apartado de: Datos generales de la calidad del servicio. No aporta información sobre Datos generales de la empresa y/o emprendimiento ni de Característica generales de las personas empleadas.

Acorde con MRBL/L3, brinda información sobre Datos generales de la calidad del servicio, Datos generales de la empresa y/o emprendimiento, Características generales de las personas en los indicadores de gestión del turismo son aquellos elementos que, aplicados de forma sistemática, orientan de manera exitosa la operación de una empresa u organización. Dentro de los hallazgos Dentro de la propuesta de instrumento contribuye a los apartados de: Datos generales de la calidad del servicio, Datos generales de la empresa o emprendimiento y finalmente características de las personas empleadas.

Concorde al aporte de MRBL/L4, este brinda información sobre características generales de las personas empleadas en Turismo desde una perspectiva de género. La relevancia del enfoque de género en el turismo se debe a que el turismo genera un exhaustivo trabajo para las mujeres y además es un sector que se encuentra feminizado, dicho lo anterior, dentro de los hallazgos de la propuesta, MRBL/L4 contribuye a el apartado de: Características generales de las personas empleadas, donde se aplica la Consulta del género de los trabajadores. No aporta información en Datos generales de la empresa y/o emprendimiento ni en Datos generales de la calidad del servicio.

**Tabla 13 MRBA Resultados particulares por cada dato obtenido de la revisión bibliográfica de artículos.**

Nombre de la Fuente	Codificación	Datos Generales de la empresa y/o emprendimiento		Datos Generales de la calidad del Servicio		Características generales de las personas empleadas		Descripción	Hallazgos
		Si	No	Si	No	Si	No		
García Ávila M. especialización del ecoturismo y turismo cultural en México 2020	A1	X			X		X	<b>Datos Generales de la empresa y/o emprendimiento</b> La aglomeración urbana es la concentración espacial de la actividad económica en las ciudades o la concentración en grupos industriales o en centros de empleo en una ciudad.	Permite definir en que zona geográfica se desarrolla la actividad económica a nivel de provincia, cantón, distrito y comunidad en se desarrolla alguna actividad turística.

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados de la investigación (2023)

Con respecto a la tabla anterior en **MRBA/A1**, brinda información sobre Datos generales de la empresa y/o emprendimiento. La aglomeración urbana es la concentración espacial de la actividad económica en las ciudades o la concentración en grupos industriales o en centros de empleo en una ciudad. Dentro de los hallazgos permite definir en que zona geográfica se desarrolla la actividad económica a nivel de provincia, cantón, distrito y comunidad en se desarrolla alguna actividad turística. Por otro lado, no aporta información sobre Datos generales de la calidad de servicio ni de Características generales de las personas empleadas.

**Tabla 14 MRBILCA- OMT Resultados particulares por cada dato obtenido de la revisión bibliográfica de guías especializadas**

Fuente Bibliográfica	Codificación	Datos Generales de la empresa y/o emprendimiento		Datos Generales de la calidad del Servicio		Características generales de las personas empleadas		Descripción	Hallazgos
		Si	No	Si	No	Si	No		
<b>Guía para la formulación de planes de desarrollo turístico en Territorios Rurales</b>	<b>ILCA1</b>	X			x	x		<b>Principales procesos demográficos:</b> Procesos de migración, envejecimiento de la población, etc. Principales fuentes de ingresos de la población: No se indica Tipo de empresas y emprendimientos, cadenas, clústeres, etc.: Categorización de empresas y emprendimientos en micro, pequeñas, medianas o grandes, formales o informales, jóvenes o consolidadas, familiares o corporativas, etc.; cadenas, aglomeraciones,	Dentro de la propuesta de instrumento contribuye a el apartado: Datos generales de la empresa y/o emprendimiento. Características generales sobre las personas empleadas

							clústeres desarrollados en el territorio; etc. Recursos humanos: Disponibilidad, costo y nivel de capacitación de los recursos humanos Acceso a mercados: Tipos de mercados a los que acceden las empresas locales (mercado local, nacional, regional, internacional; mercado de productos industrializados ; mercado nicho para productos especializados... ).	
<b>Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos Guía Práctica</b>	<b>OMT 1</b>	x			x	x	<b>Empresas turísticas</b> (por ejemplo, <b>tour operadores, empresas hoteleras, de transporte y suministro de comida</b> ) que puedan acceder a indicadores para incorporarlos a sus procesos de planificación estratégica de los destinos (OMT, 2005)	Dentro de la propuesta de instrumento contribuye a el apartado: Datos generales de la empresa y/o emprendimiento. Características generales sobre las personas empleadas
<b>Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos Guía Práctica</b>	<b>OMT 2</b>		X		X	X	<b>Establecimientos turísticos individuales</b> (por ejemplo, hoteles, restaurantes, puertos deportivos...) para controlar repercusiones y los resultados de su funcionamiento. (OMT, 2005)	Dentro de la propuesta de instrumento contribuye a el apartado: Datos generales de la empresa y/o emprendimiento. Características generales sobre las personas empleadas

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados de la investigación (2023)

Al observar la tabla previa se evidencia que **MRB ILCA1** brinda información sobre Datos Generales de la empresa y/o emprendimiento y Características generales de las personas empleadas **Principales procesos demográficos:** Procesos de migración, envejecimiento de la población, Principales fuentes de ingresos de la población no se indica, Tipo de empresas y emprendimientos, cadenas, clústeres, Categorización de empresas y emprendimientos en micro, pequeñas, medianas o grandes, formales o informales, jóvenes o consolidadas, familiares o corporativas, etc.; cadenas, aglomeraciones, clústeres desarrollados en el territorio, Recursos humanos: Disponibilidad, costo y nivel de capacitación de los recursos humanos Acceso a mercados: Tipos de mercados a los que acceden las empresas locales (mercado local, nacional, regional, internacional; mercado de productos industrializados; mercado nicho para productos especializados. Dentro de los hallazgos que se obtienen se observa el aporte en la propuesta de instrumento contribuyendo a el apartado: Datos generales de la empresa y/o emprendimiento. Características generales sobre las personas empleadas. No aporta datos sobre Datos generales de servicios de calidad.

El objetivo principal para **MRB OMT1** es brindar información sobre Datos generales de la empresa y/o emprendimiento y en Características generales de la persona empleada en Empresas turísticas (por ejemplo, tour operadores, empresas hoteleras, de transporte y suministro de comida) que puedan acceder a indicadores para incorporarlos a sus procesos de planificación estratégica de los destinos y dentro de los hallazgos se observa Dentro de la propuesta de instrumento contribuye a el apartado: Datos generales de la empresa y/o emprendimiento. Características generales sobre las personas empleadas. No aporta información sobre Datos generales de la calidad de servicios.

Como resultado de la revisión de **MRB OMT2** se obtiene información sobre Características de las personas empleadas Establecimientos turísticos individuales (por ejemplo, hoteles, restaurantes, puertos deportivos...) para controlar repercusiones y los resultados de su funcionamiento. Dentro de los hallazgos se observa dentro de la propuesta de instrumento que contribuye a el apartado: Datos generales de la empresa y/o

emprendimiento. Características generales sobre las personas empleadas. No aporta datos sobre Datos generales de la empresa y/o emprendimiento ni Datos generales de la calidad de servicios.

**Tabla 15 MRBTTFG Revisión Bibliográfica sobre la dimensión socioeconómica: Indicadores -Declaratoria Turística-CST-Bandera Azul- ICT.**

Nombre de la Fuente Bibliográfica	Codificación	Datos Generales de la empresa y/o emprendimiento		Datos Generales de la calidad del Servicio		Características generales de las personas empleadas		Descripción	Hallazgos
		Si Aporta Descripción	No Aporta Descripción	Si Aporta Descripción	No Aporta Descripción	Si Aporta Descripción	No Aporta Descripción		
Declaratoria turística	DT 1	X		X			X	Nombre de la empresa, Presenta declaratoria turística, Presenta patente, permiso del ministerio de salud CCSS, indica en que consiste la actividad datos pertenecientes a check list del contenido de la declaratoria	Con respecto a declaratoria turística se toman en cuenta aspectos que se ven reflejados en las secciones de Datos generales de la calidad de los servicios, a su vez en la sección de datos generales de las empresas.

Certificación de Sostenibilidad Turística	CST1	X		X		X	<p>Como primer punto para la obtención de la CST se requiere de la DT. Seguidamente la CST lleva un proceso de registro por medio el cuál las organizaciones obtienen su certificación, por lo tanto este formulario de aplicación presenta interrogantes como lo que es las categorías en las que se encuentra la organización, características particulares de la misma, cantidad de empleados que operan, antigüedad de la misma. Como requisito para optar y permanecer con CST la organización debe de estar al día con cargas sociales como CCSS y FODESAF. El departamento técnico de CST se encarga de fiscalizar el cumplimiento de estos requisitos</p>	<p>Se presenta la siguiente pregunta en la sección: Datos generales de la calidad del Servicio que corresponde a: ¿Cuánta con alguna de las siguientes certificaciones? A su vez según las interrogantes del formulario para la obtención de CST cabe resaltar la aplicación del mismo en la sección de Datos generales de la empresa, ya que se expresa la categoría de la organización y algunas características particulares de la empresa por lo que se plantea la interrogante el en instrumento de ¿A cuál categoría pertenece su empresa? Y finalmente en la sección de características generales de la empresa se refleja la aplicación de CST mediante la interrogante ¿Cuántos empleados laboran en su empresa?</p>
---	------	---	--	---	--	---	---	---

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados de la investigación (2023)

Para simplificar en **MRB/DT1** se brinda información sobre Datos generales de la empresa y/o emprendimiento, Datos generales de la calidad del servicio nos muestra Nombre de la empresa, Presenta declaratoria turística, Presenta patente, permiso del ministerio de salud CCSS, indica en que consiste la actividad datos pertenecientes a check list del contenido de la declaratoria. No aporta datos sobre Características generales de las personas empleadas.

Exploremos un poco la idea de **MRB/CST1** brinda información sobre Datos generales de la empresa y/o emprendimiento, Datos generales de la calidad del servicio y Características generales de la persona empleada Como primer punto para la obtención de la CST se requiere de la DT. Seguidamente la CST lleva un proceso de registro por medio el cuál las organizaciones obtienen su certificación, por lo tanto este formulario de aplicación presenta interrogantes como lo que es las categorías en las que se encuentra la organización, características particulares de la misma, cantidad de empleados que operan, antigüedad de la misma. Como requisito para optar y permanecer con CST la organización debe de estar al día con cargas sociales como CCSS y FODESAF. El departamento técnico de CST se

encarga de fiscalizar el cumplimiento de estos requisitos. En lo que respecta a los hallazgos se ve Se presenta la siguiente pregunta en la sección: Datos generales de la calidad del Servicio que corresponde a: ¿Cuenta con alguna de las siguientes certificaciones? A su vez según las interrogantes del formulario para la obtención de CST cabe resaltar la aplicación del mismo en la sección de Datos generales de la empresa, ya que se expresa la categoría de la organización y algunas características particulares de la empresa por lo que se plantea la interrogante el en instrumento de ¿A cuál categoría pertenece su empresa? Y finalmente en la sección de características generales de la empresa se refleja la aplicación de CST mediante la interrogante ¿Cuántos empleados laboran en su empresa? Todas brindaron aportes.

**Tabla 16 MRBTTFG Resultados particulares por cada dato obtenido de la revisión bibliográfica de tesis y trabajos finales de graduación.**

Fuente Bibliográfica	Codificación	Datos Generales de la empresa y/o emprendimiento		Datos Generales de la calidad del Servicio		Características generales de las personas empleadas		Descripción	Hallazgos
		Si	No	Si	No	Si	No		
Valle Díaz, F. - Huamán Romaní, Y. Análisis predictivo de los indicadores macroeconómicos del sector turístico post-Covid-19	T1	X			X		X	Tipo de negocio o emprendimiento, Forma parte de un grupo organizado, edad promedio de los empleados: El crecimiento económico depende en gran medida de las instituciones y la calidad institucional del sector turismo específicamente en los países desarrollados la percepción es la excelencia, y es determinante vital del desarrollo socioeconómico de los habitantes	Con respecto a tipo de negocios el aspecto a tomar en cuenta sería la calidad institucional, en formar parte de un grupo organizado la ayuda institucional que pueden brindar a empresas del sector turismo y la edad promedio de los empleados es importante ya que la ayuda y la calidad que se pueda brindar a los negocios podría reducir niveles de desempleo

Bravo, Rodríguez, E. - Navarrete Zambrano, B. Diseño de un sistema de indicadores para la sostenibilidad de las actividades del turismo rural en Manabí 2022	T2		x		x	x		clasificación de la empresa o emprendimiento, Forma parte de un grupo organizado: los indicadores son la recopilación de datos formales que se utilizan continuamente para medir las modificaciones que se dan en la gestión de una actividad y, en el sector turístico, pueden medir tres aspectos importantes: las consecuencias del turismo en el medio ambiente; los cambios en los factores externos (sociales y económicos) que pueden afectar al turismo; los cambios en los factores internos propios del turismo (estructuras turísticas).	Acerca de la clasificación de la empresa se toma en cuenta las modificaciones continuas que pueden dar en la gestión de una empresa, en formar parte de un grupo organizado los aspectos que puede provocar un cambio en el sector turismo y en específico en una empresa o emprendimiento sería los factores internos y externos
Salas Guerra, C. Impacto de la Actividad Económica Digital en el Crecimiento Económica Regional: Un Estudio de Caso del Norte de Minas Gerais 2018	T3		X	X			X	Condición del local que ocupa actualmente, Fecha de inicio de operaciones: El flujo de datos gestionados local y remotamente entre los diferentes elementos de este nuevo ecosistema de	En lo que respecta al tema de condición del local que ocupa actualmente su importancia radica en los datos que pueden ser ingresados en temática socioeconómica ya que eso es lo único que podría realizar severos cambios a una empresa o emprendimiento lo cual va de la mano

								creación de valor llamado "Industria 4.0"	de su fecha de apertura
Calderón-Fonseca, A. - Gómez-Vásquez, J. La dimensión socioeconómica del desarrollo turístico, en la comunidad de Copey del cantón de Dota, San José 2021	TFG1	X		X		X		Características generales sobre las personas empleadas: Para obtener las fuentes de información, se pueden utilizar varias herramientas como la observación, documentos existentes, cuestionarios, entrevistas y muchas más que se adaptan para recabar todos los datos posibles y responder al problema planteado	En este apartado se utiliza en carácter de recolectar información sensible con respecto a los empleados desde su escolaridad hasta su tipo de contrato
Pérez-Corrales, S. Análisis del Desarrollo Turístico desde el ámbito socioeconómico del distrito de Dulce Nombre en el cantón de Cartago 2020	TFG2	X		X		X		Tipo de negocio: Se entiende como planta turística las facilidades y los servicios turísticos y recreativos, que permiten al turista disfrutar de los atractivos turísticos, la misma se divide en cuatro categorías: alojamiento, alimentación, agencias de viajes y transporte. No obstante, a continuación, se presenta los resultados de la planta turística, de las empresas PYMES y trabajadores independientes	Dentro de la propuesta de tipos de negocio se observa que para prestar un correcto servicio turístico es importante fijarse en no solo en tu propio negocio sino también en los circundantes para estudiar la posibilidad de un encadenamiento

Ureña-Chacón, E. Análisis de la planta turística a nivel de hospedaje y gastronomía en la comunidad de San Gerardo de Dota 2021	TFG3	X			X		X	Datos generales de las empresas, emprendimientos y otros: En sintonía con las dos técnicas establecidas para la búsqueda de la información, se establecen entonces que los instrumentos, son aquellos materiales diseñados para recoger información.	Dentro de la propuesta de datos generales de la empresa, emprendimientos y otros se pudo analizar las maneras correctas de cómo debe recolectarse información ya sea de un potencial cliente o de un negocio
---	------	---	--	--	---	--	---	--	--

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados de la investigación (2023)

El siguiente punto es lo referente a **MRB/T1**, brinda información sobre Datos Generales sobre la empresa y/o emprendimiento Con respecto a tipo de negocios el aspecto a tomar en cuenta sería la calidad institucional, en formar parte de un grupo organizado la ayuda institucional que pueden brindar a empresas del sector turismo y la edad promedio de los empleados es importante ya que la ayuda y la calidad que se pueda brindar a los negocios podría reducir niveles de desempleo y en sus hallazgos vemos Con respecto a tipo de negocios el aspecto a tomar en cuenta sería la calidad institucional, en formar parte de un grupo organizado la ayuda institucional que pueden brindar a empresas del sector turismo y la edad promedio de los empleados es importante ya que la ayuda y la calidad que se pueda brindar a los negocios podría reducir niveles de desempleo . No aporta datos sobre Datos generales de la calidad del servicio ni de Características generales de la persona empleadas.

En contraste con **MRB/T2**, brinda información sobre Características generales de la persona empleadas, clasificación de la empresa o emprendimiento, Forma parte de un grupo organizado: los indicadores son la recopilación de datos formales que se utilizan continuamente para medir las modificaciones que se dan en la gestión de una actividad y, en el sector turístico, pueden medir tres aspectos importantes: las consecuencias del turismo en el medio ambiente; los cambios en los factores externos (sociales y económicos) que pueden afectar al turismo; los cambios en los factores internos propios del turismo (estructuras

turísticas) y en sus hallazgos Acerca de la clasificación de la empresa se toma en cuenta las modificaciones continuas que pueden dar en la gestión de una empresa, en formar parte de un grupo organizado los aspectos que puede provocar un cambio en el sector turismo y en específico en una empresa o emprendimiento sería los factores internos y externos. No aporta datos sobre Datos generales de la empresa y/o emprendimiento ni de Datos generales de la calidad del servicio.

Acorde con **MRB/T3**, brinda información sobre Datos generales de la calidad del servicio, Condición del local que ocupa actualmente, Fecha de inicio de operaciones: El flujo de datos gestionados local y remotamente entre los diferentes elementos de este nuevo ecosistema de creación de valor llamado "Industria 4.0" y en sus hallazgos vemos En lo que respecta al tema de condición del local que ocupa actualmente su importancia radica en los datos que pueden ser ingresados en temática socioeconómica ya que eso es lo único que podría realizar severos cambios a una empresa o emprendimiento lo cual va de la mano de su fecha de apertura. No aporta datos de Datos generales de la empresa y/o emprendimiento ni de Características generales de la persona empleada.

Haciendo referencia a **MRB/TFG 1** brinda información sobre Datos generales de la empresa y/o emprendimiento, Datos generales de la calidad del servicio y Características generales de la persona empleada Características generales sobre las personas empleadas. Para obtener las fuentes de información, se pueden utilizar varias herramientas como la observación, documentos existentes, cuestionarios, entrevistas y muchas más que se adaptan para recabar todos los datos posibles y responder al problema planteado, en sus hallazgos vemos que en este apartado se utiliza en carácter de recolectar información sensible con respecto a los empleados desde su escolaridad hasta su tipo de contrato. Todas aportan datos

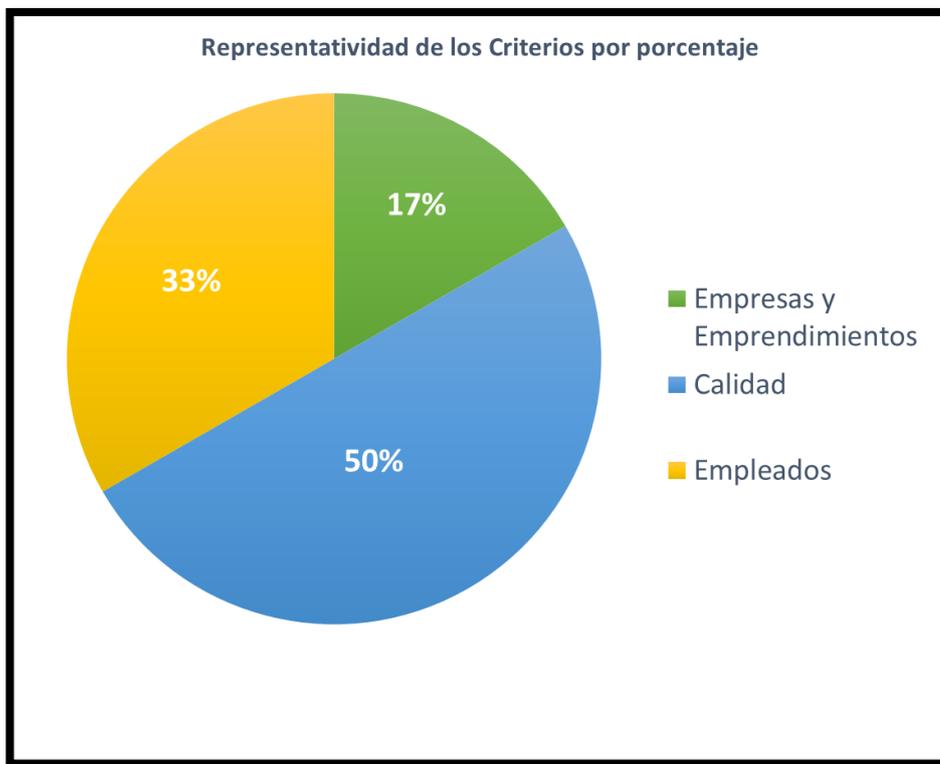
Otro punto es que en **MRB/TFG 2** brinda información sobre Datos generales de la empresa y/o emprendimiento, Datos generales de la calidad del servicio y Características generales de la persona empleada obteniendo Tipo de negocio: Se entiende como planta turística las facilidades y los servicios turísticos y recreativos, que permiten al turista disfrutar de los atractivos turísticos, la misma se divide en cuatro categorías: alojamiento,

alimentación, agencias de viajes y transporte. Pero a continuación, se presentan los resultados de la planta turística, de las empresas PYMES y trabajadores independientes y en sus hallazgos vemos que en la propuesta de tipos de negocio se observa que para prestar un correcto servicio turístico es importante fijarse en tu propio negocio y en los alrededores para estudiar un posible encadenamiento. Todos aportan datos.

Con el fin de verificar en **MRB/TFG 3** brinda información sobre Datos generales de la empresa y/o emprendimiento obteniendo Datos generales de las empresas, emprendimientos y otros: En sintonía con las dos técnicas establecidas para la búsqueda de la información, se establecen entonces que los instrumentos, son aquellos materiales diseñados para recoger información y en sus hallazgos vemos que dentro de la propuesta de datos generales de la empresa, emprendimientos y otros se pudo analizar las maneras correctas de cómo debe recolectarse información ya sea de un potencial cliente o de un negocio. No aporta datos de Datos generales de la calidad del servicio y Características generales de la persona empleada.

Como resultado del apartado anterior, se logra establecer que a nivel de la revisión de diversas fuentes bibliográficas tales como libros, artículos de revistas especializadas, guías, tesis y trabajos finales de graduación, se logra de manera preliminar establecer:

Figura 14. Representatividad de los Criterios por porcentaje



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la investigación (2023)

Existe mayor información sobre la calidad de los servicios turísticos con un 50%. Adicionalmente un 33% sobre características de las personas empleadas y un 17% referente a datos generales sobre empresas y emprendedores.

### **Análisis del objetivo 2, Determinar los indicadores relacionados con los datos generales de las empresas y/o emprendimientos y la calidad del servicio que se dedican a diversas actividades turísticas presentes en la provincia de Cartago y los Santos**

Desde el grupo focal, en el que participaron 12 personas que representan diversas instituciones y/u organizaciones relacionadas directa o indirecta con el desarrollo turístico de la provincia de Cartago y tres distritos de los Santos, pertenecientes a la comisión técnica del ATPCYLS.

Fue un grupo focal virtual, donde se realizaron 14 preguntas relacionadas con tres aspectos generales sobre empresas y emprendimientos, datos generales sobre la calidad de los servicios turísticos y características de las personas empleadas.

Las instituciones y/ u organizaciones representadas son las siguientes que se organizan para efectos de la tabulación e interpretación de los datos en matrices de análisis, que fueron organizadas en:

- Las instituciones educativas con carreras en Turismo a nivel de Bachillerato y Licenciatura (UCR y el ITCR).
- Las municipalidades representadas por las oficinas de Turismo, gestión ambiental (Cartago, Paraíso, Turrialba, Alvarado, Tarrazú)
- Los representantes de la comisión técnica del ATPCYLS (Coordinación, secretaria técnica y el Coordinador de la subcomisión de promoción)
- Las personas representantes del MIDEPLAN
- La persona representante del SINAC.

En el grupo focal se construyó la guía de preguntas, las cuales se organizaron en una presentación conformada por 10 diapositivas (Ver apéndice 2), en donde se les consulta cada una de las tres dimensiones señaladas anteriormente que fueron fundamentadas y validadas a partir de otros trabajos de investigación, organizadas en 14 aspectos a consultar a continuación se detallan los resultados por medio de las siguientes tablas, organizadas en matrices, que se encuentran estructuradas de la siguiente manera: Institución, Codificación, los aspectos a consultar- Nombre de la empresa, Condición del local, Fechas de Operación, Cantón, Distrito, Clasificación de la empresa, Forma parte de algún grupo organización, Descripción, (refiere a la valoración realizada por la institución representada) y la Teoría (implica la fundamentación del aspecto consultado) .

**Tabla 17 MGFIE Resultados particulares por cada dato obtenido de la valoración de datos generales empresas y /u emprendimientos instituciones educativas**

Insti tución	Codifi cación	Nom bre de la Emp resa	Condi ción del local	Fecha de Opera ción	Provin cia, cantón , distrit o	Clasifica ción de la empresa	Form a parte de un grupo organi zado	Descripci ón	Teoría	Hallazgos
-----------------	------------------	------------------------------------	-------------------------------	------------------------------	---	---------------------------------------	--	-----------------	--------	-----------

		S i	N o	Si	N o	Si	N o	Si	N o	Si	N o	S i	N o			
ITC R	MAH		X		X		X		X		X		X	No se indicaron sugerencias o bien recomendaciones de parte de esta participación.	[...] Identificar la clasificación que propone, dividida por empresas y emprendimientos, recursos humanos y acceso de mercado.	Para efectos de esta participación no se recibieron sugerencias ni recomendaciones por lo que la teoría fundamenta de manera positiva la sección de datos generales de las empresas y emprendimientos.
UCR	WDB		X		X		X		X	X		X		Se menciona que es importante que a la hora de la clasificación de las empresas o emprendimientos que se haga la salvedad de que estos pueden ser familiares, corporativos o bien empresariales.	[...] Identificar la clasificación que propone, dividida por empresas y emprendimientos, recursos humanos y acceso de mercado.	Se agrega una categoría de negocios empresariales a la lista de negocios familiares o bien corporativos.

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados de la investigación (2023)

En MAH se informa sobre datos generales de empresas y/o emprendimiento donde no muestra descripción de ninguno de los apartados, pero si establece una teoría para identificar la clasificación que propone, dividida por empresas y emprendimientos, recursos humanos y acceso de mercado y en sus hallazgos para efectos de esta participación no se

recibieron sugerencias ni recomendaciones, por lo que la teoría fundamenta de manera positiva la sección de datos generales de empresas y emprendimientos, según la observación del Instituto Tecnológico de Costa Rica.

Ahora veamos sobre **WDB** donde se brinda información sobre los datos generales de empresas y/o emprendimientos donde en el apartado de Clasificación de la empresa sugiere la descripción y se menciona que es importante que a la hora de la clasificación de las empresas o emprendimientos que se haga la salvedad de que estos pueden ser familiares, corporativos o bien empresariales, para efectos de la teoría identificar la clasificación que esta propone la cual está dividida por tipo de empresas y emprendimientos, recursos humanos y acceso de mercado dando en su hallazgo “**se agrega una categoría de negocios empresariales a la lista de negocios familiares o bien corporativos**”. Esto según sugerencia de Universidad de Costa Rica

**Tabla 18 MGFMU Resultados particulares por cada dato obtenido de la valoración de datos generales empresas y /u emprendimientos Municipalidades**

Institución	Codificación	Nombre de la Empresa		Condición del local		Fecha de Operación		Provincia, cantón, distrito		Clasificación de la empresa		Forma parte de un grupo organizado		Descripción	Teoría	Hallazgos
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
<b>Municipalidad de Turrialba</b>	<b>ESR</b>		X		X		X		X	X			X	Agregar la actividad temática en clasificación de empresa	[...] identificar la clasificación que esta propone la cual está dividida por tipo de empresas y emprendimientos, recursos humanos y acceso de mercado	Mencionar en clasificación de la empresa si la misma presenta algún tipo de actividad temática (aventura, infantil entre otras)

<b>Municipalidad de Cartago</b>	<b>MSB</b>		X		X		X	X			X		X	La presente participación sugiere que se brinde una ubicación un poco más exacta de la empresa o emprendimiento.	[...] identificar la clasificación que esta propone la cual está dividida por tipo de empresas y emprendimientos, recursos humanos y acceso de mercado	Detallar de manera más exacta la dirección del negocio
<b>Municipalidad de Alvarado</b>	<b>RCM</b>		X		X		X	X			X		X	En este caso no hubo opinión alguna sobre ninguno de los dos puntos	[...] identificar la clasificación que esta propone la cual está dividida por tipo de empresas y emprendimientos, recursos humanos y acceso de mercado	No hay ningún tipo de resolución en este apartado
<b>Municipalidad de Paraíso</b>	<b>MCB</b>		X		X		X	X			X		X	En este caso no hubo opinión alguna sobre ninguno de los dos puntos	[...] identificar la clasificación que esta propone la cual está dividida por tipo de empresas y emprendimientos, recursos humanos y acceso de mercado	No hay ningún tipo de resolución en este apartado

Municipalidad de Tarrazú	SVV								X			Sugiere colocar el estado de formalización en el que se encuentra la empresa o emprendimiento. y en el caso de los guías si este es se encuentra certificado o no se encuentra certificado .	[...] identificar la clasificación que esta propone la cual está dividida por tipo de empresas y emprendimientos, recursos humanos y acceso de mercado	Se debe realizar un cambio en la estructura donde pueda indicar en el área de guías turísticos si es certificado además si las empresas son del sector formal o informal
--------------------------	-----	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la investigación (2023)

Acorde con **ESR** se ofrece información sobre datos generales de la empresa y/o emprendimiento donde observamos una descripción que muestra que se debe agregar la actividad temática en clasificación de empresa, en la teoría del mismo identificar la clasificación que esta propone la cual está dividida por tipo de empresas y emprendimientos, recursos humanos y acceso de mercado por lo que su hallazgo dice “**mencionar en clasificación de la empresa si la misma presenta algún tipo de actividad temática (aventura, infantil entre otras)**”. Esto según la recomendación de la Municipalidad de Turrialba.

De acuerdo con **MSB** ofrece información respecto a datos generales de las empresas y/o emprendimiento la cual hace una descripción donde la presente participación sugiere que se brinde una ubicación un poco más exacta de la empresa o emprendimiento en su teoría identificar la clasificación que esta propone la cual está dividida por tipo de empresas y emprendimientos, recursos humanos y acceso de mercado muestra un hallazgo que indica “**detallar de manera más exacta la dirección del negocio**”. Esto según la sugerencia de la Municipalidad de Cartago.

Así mismo **RCM** ofrece información respecto a datos generales de las empresas y/o emprendimientos la cual no ofrece descripción de ninguno de los apartados, pero si establece una teoría la cual es identificar la clasificación que esta propone la cual está dividida por tipo de empresas y emprendimientos, recursos humanos y acceso de mercado y en sus hallazgos para efectos de esta participación no se recibieron sugerencias ni recomendaciones por lo que la teoría fundamenta de manera positiva la sección de datos generales de las empresas y emprendimientos esto según la observación. Esto según el aporte de la Municipalidad de Alvarado

Según **MCB** ofrece información sobre datos generales de las empresas y/o emprendimientos que no da descripción de ninguno de los apartados, pero si establece una teoría que identifica la clasificación que propone, que está dividida por empresas y emprendimientos, recursos humanos y acceso de mercado y en sus hallazgos para efectos de esta participación, no se recibieron sugerencias ni recomendaciones, por lo que la teoría fundamenta positivamente la sección de datos generales de las empresas y emprendimientos, según la recomendación de la Municipalidad de Paraíso.

En relación a **SVV** ofrece información respecto a datos generales de las empresas y/o emprendimientos la cual no ofrece descripción de ninguno de los apartados, pero si establece una teoría la cual es identificar la clasificación que esta propone la cual está dividida por tipo de empresas y emprendimientos, recursos humanos y acceso de mercado y en sus hallazgos indica que **“Sugiere colocar el estado de formalización en el que se encuentra la empresa o emprendimiento. y en el caso de los guías si este es se encuentra certificado o no se encuentra certificado”**, por lo que se coloca la sugerencia en la versión final del instrumento. Esto según el aporte de la Municipalidad de Tarrazu

**Tabla 19 GFAT Resultados particulares por cada dato obtenido de la valoración de datos generales empresas y /u emprendimientos Anillo Turístico**

Institución	Codificación	Tipos de patentes		Tipos de certificaciones		Descripción	Teoría	Hallazgos
		Si	No	Si	No			
<b>Anillo Turístico de la provincia de Cartago y Los Santos</b>	<b>FMB</b>		X		X	No se realizan recomendaciones o sugerencias.	Sobre dichos requisitos técnicos y legales se toman en cuenta los siguientes: Patente municipal, Permiso del Ministerio de Salud, Registro en el Instituto Nacional de Seguros, Registro de Marca y patente comercial, Registro como contribuyente, Fondo de desarrollo social y asignaciones familiares, Impuesto a las sociedades, Certificación de inscrito en el ministerio de economía, industria y comercio.	Se mantiene la propuesta previa ante la presente participación .

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados de la investigación (2023)

A cerca de **FMB** no se considera como aporte en ninguna de las secciones sin embargo el Anillo Turístico brinda teoría de cara requisitos técnicos y legales se toman en cuenta los siguientes: Patente municipal, Permiso del Ministerio de Salud, Registro en el Instituto Nacional de Seguros, Registro de Marca y patente comercial, Registro como

contribuyente, Fondo de desarrollo social y asignaciones familiares, Impuesto a las sociedades, Certificación de inscrito en el ministerio de economía, industria y comercio. Con respecto a esta participación no se reciben recomendaciones ni sugerencias, se mantiene la propuesta previa ante la presente participación. Esto según la sugerencia del Anillo Turístico de la Provincia de Cartago Zona de los Santos.

**Tabla 20 MGFMI Resultados particulares por cada dato obtenido de la valoración de datos generales empresas y /o emprendimientos según MIDEPLAN y SINAC**

Insti tuci ón	Co dif ica ció n	No mb re de la E mp res a		Con dici ón del local		Fe ch a de Op era ció n		Pro vinc ia, cant ón, dist rito		Cla sifi caci ón de la emp resa		Form a parte de un grupo organ izado		Descrip ción	Teoría	Hallazgos
		S i	N o	S i	N o	S i	N o	S i	N o	S i	N o	S i	N o			
MI DE PL AN	LF Q		X		X		X		X		X		X	Anotar donde se pueda saber si es turismo local	Identificar la clasificación que propone, dividida por empresas y emprendimientos, recursos humanos y acceso de mercado.	La idea sería el crear una sección en el instrumento donde se anote hacía que tipo de turismo está enfocado
MI DE PL AN	SG C		X		X		X		X		X		X	En este caso no hubo opinión alguna sobre ninguno de los dos puntos	Identificar la clasificación que propone, dividida por empresas y emprendimientos, recursos humanos y acceso de mercado.	No hay resolución alguna con respecto a las preguntas realizadas
SIN AC	GJ B		X		X		X		X		X		X	Agregar lo que respecta a las asociaciones y cooperativas	Identificar la clasificación que propone, dividida por empresas y emprendimientos, recursos humanos y acceso de mercado.	Especificar más detalladamente si su empresa o emprendimiento o poner sobre cómo calificaría a su empresa

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados de la investigación (2023)

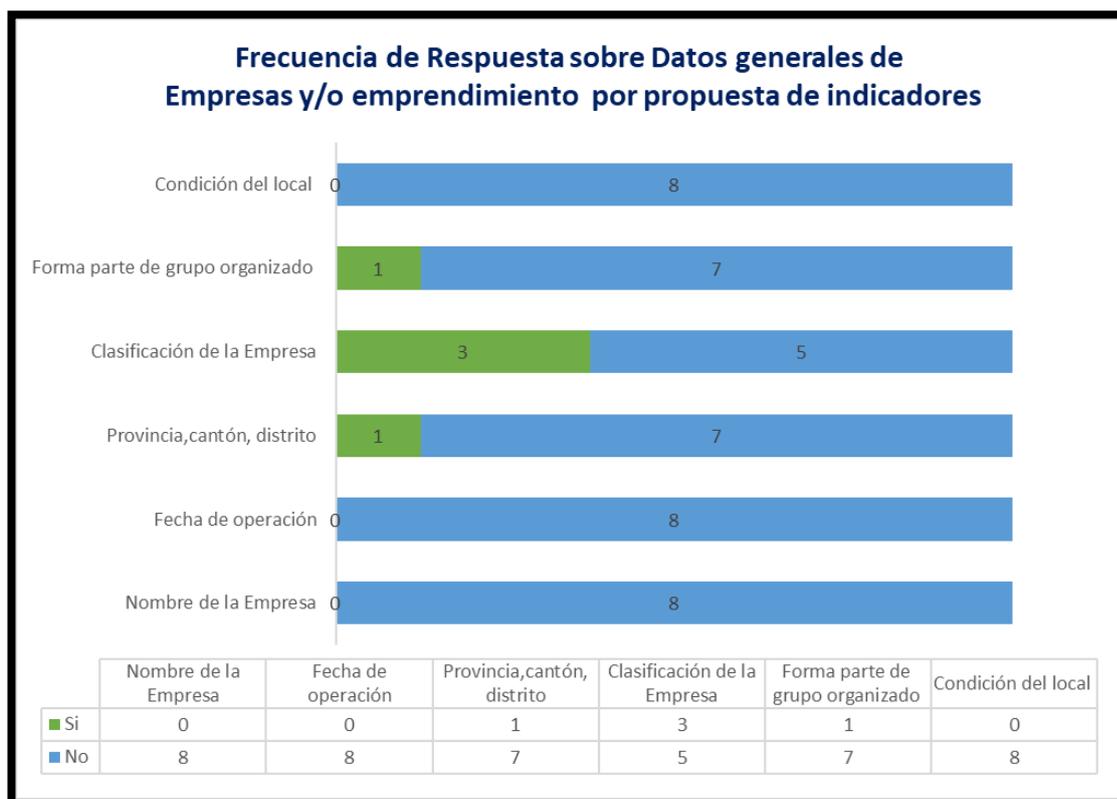
Con respecto a **LFQ** ofrece información respecto a datos generales de las empresas y/o emprendimientos la cual no ofrece descripción de ninguno de los apartados, pero si establece una teoría la cual es identificar la clasificación que esta propone la cual está dividida por tipo de empresas y emprendimientos, recursos humanos y acceso de mercado y en sus hallazgos para efectos de esta participación no se recibieron sugerencias ni recomendaciones por lo que la teoría fundamenta de manera positiva la sección de datos generales de las empresas y emprendimientos esto según el aporte de MIDEPLAN

En alusión a **SCG** ofrece información sobre datos generales de empresas y/o emprendimientos que no describen los apartados, pero si establece una teoría que propone, dividida por empresas y emprendimientos, recursos humanos y acceso de mercado y en sus hallazgos para efectos de esta participación no se recibieron sugerencias ni recomendaciones, por lo que la teoría fundamenta de manera positiva la sección de datos generales de empresas y emprendimientos según la sugerencia de MIDEPLAN.

Con relación a **GJB** ofrece información respecto a datos generales de las empresas y/o emprendimientos la cual no ofrece descripción de ninguno de los apartados, pero si establece una teoría la cual es identificar la clasificación que esta propone la cual está dividida por tipo de empresas y emprendimientos, recursos humanos y acceso de mercado y en sus hallazgos para efectos de esta participación se recibe la sugerencias de “agregar lo que respecta a si la empresa o emprendimiento pertenece a alguna asociación o cooperativa” por lo que la teoría y los hallazgos fundamentan de manera positiva la sección de datos generales de las empresas y emprendimientos esto según la recomendación de MIDEPLAN.

Producto del análisis de los datos mayormente suministrados se logra establecer las siguientes relaciones a manera de síntesis gráfica tal y como se ejemplifica en la figura siguiente:

**Figura 15. Síntesis por frecuencia de respuesta de los Datos generales de Empresas y/ o emprendimientos**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados de la investigación (2023)

- El indicador que mayor sugerencia o recomendación refiere a la clasificación de la empresa.
- Los indicadores relacionados con la ubicación entiéndase provincia, cantón coma y distrito junto con el indicador que forma parte de un grupo organizado solamente lograron recopilar cada 1 una sugerencia.
- Los indicadores, nombre de la empresa, fecha de operación y condición de local no recopilaron ninguna recomendación por parte de ninguna de las personas YO instituciones representadas en el grupo focal.

También se logra determinar al realizar una valoración de las instituciones YO organizaciones que formaron parte del grupo focal al agrupar las sugerencias y recomendaciones por indicador se logra establecer lo siguiente:

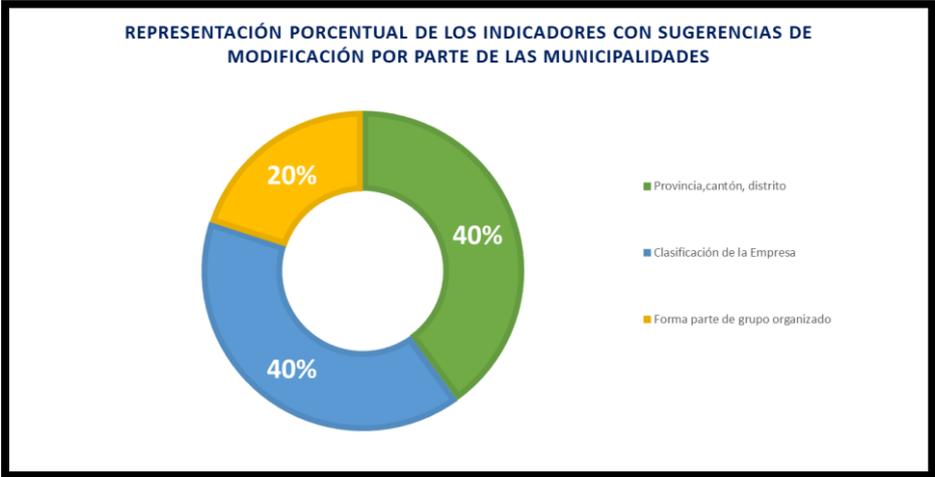
**Tabla 21** agrupación de sugerencias por indicador e institución.

Indicador	IE	MU	AT	MI
Nombre de la Empresa	0	0	0	0
Fecha de operación	0	0	0	0
Provincia, cantón, distrito	0	2	0	0
Clasificación de la Empresa	1	2	0	1
Forma parte de grupo organizado	1	1	1	0
Condición del local	0	0	0	0
<b>Totales</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados de la investigación (2023)

Tal y como se visualiza las municipalidades de Turrialba, Cartago y Tarrazú realiza total en su totalidad cinco sugerencias por recomendaciones de formulación del indicador, desde una perspectiva porcentual se puede graficar de la siguiente manera:

**Figura 16.** Representación porcentual de los indicadores a modificar según las Municipales

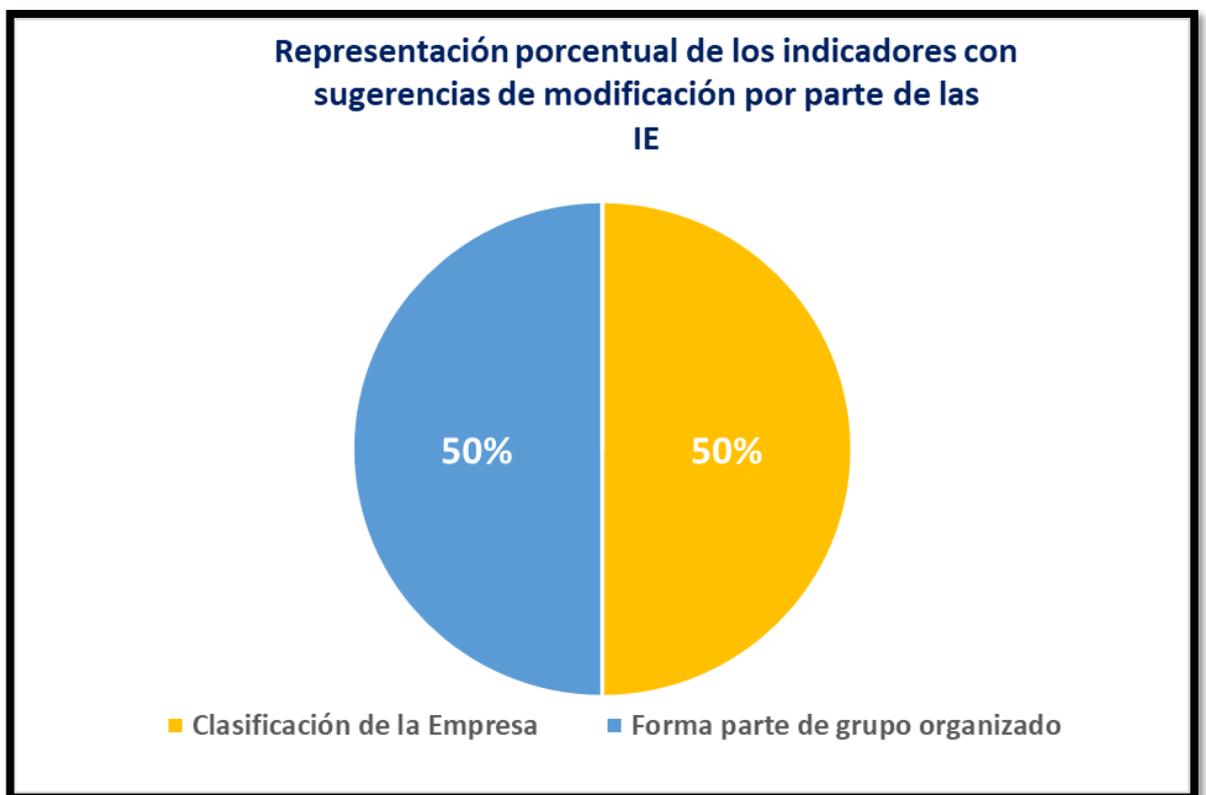


**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados de la investigación (2023)

Lo cual representa que los indicadores a modificar con 40% cada uno refiere a localización relacionado con provincia, cantón, distrito y clasificación de la empresa y con un 20% refiere al indicador relacionado con ser parte de un grupo organizado.

Al mismo tiempo las instituciones educativas representadas por dos universidades como la Universidad de Costa Rica y el Instituto tecnológico de Costa Rica coinciden con los indicadores señalados por las municipalidades a tal y como se refleja en la siguiente figura:

**Figura 17. Representación porcentual de los indicadores a modificar según las Instituciones educativas**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados de la investigación (2023)

Por lo tanto, en la propuesta de indicadores para medir el desarrollo turístico es importante prestar atención a la localidad de la empresa y/o emprendimiento clasificación de la empresa.

Todavía cabe señalar lo que las personas participantes indicaron sobre la calidad de los servicios a partir de dos aspectos generales denominados Tipos de Patentes – Patente Municipal, Registro de Seguro Social, Registro INS, Permiso de funcionamiento del Ministerio de Salud, Registro de Marca o Nombre Comercial, Registro Contribuyente, Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (FODESAF), Impuesto de las Sociedades, Certificado de estar inscrita en el MEIC- y los Tipos de Certificaciones – Declaratoria Turística, Red Sofia y otras-.

La construcción y contenido de la matriz es el mismo que el anterior.

**Tabla 22 MGF IE Resultados particulares por cada dato obtenido de la valoración de datos generales empresas y /u emprendimientos según MIDEPLAN y SINAC de la calidad del servicio**

Institución	Codificación	Tipos de patentes		Tipos de certificaciones		Descripción	Teoría	Hallazgos
		Si	No	Si	No			
ITCR	MAH		X		X	No se indicaron sugerencias o recomendaciones por parte de esta participación	Sobre dichos requisitos técnicos y legales se toman en cuenta los siguientes: Patente municipal, Permiso del Ministerio de Salud,	Se mantiene los requisitos técnicos y legales según la presente participación.
UCR	WDB	X		X		Identificar la clasificación que esta propone la cual está dividida por tipo de patentes y tipos de certificaciones	Registro en el Instituto Nacional de Seguros, Registro de Marca y patente comercial, Registro como contribuyente, Fondo de desarrollo social y asignaciones familiares, Impuesto a las sociedades, Certificación de inscrito en el ministerio de economía, industria y comercio.	Se decide proponer un nombre diferente para este punto, en lugar de patentes pone registros técnicos y legales, además de otras sugerencias con respecto a agregar otro tipo de certificaciones como lo son carbono neutralidad.

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados de la investigación (2023)

En relación con **MAH**, brinda información sobre datos generales sobre la calidad de los servicios no muestra descripción de ninguno de los apartados, pero si establece una teoría la cual es identificar la clasificación que esta propone la cual está dividida por tipo de empresas y emprendimientos, recursos humanos y acceso de mercado y en sus hallazgos para efectos de esta participación no se recibieron sugerencias ni recomendaciones por lo que la teoría fundamenta de manera positiva la sección de datos generales de las empresas y emprendimientos esto según la recomendación del Instituto Tecnológico de Costa Rica.

De igual manera según **WDB** brinda información sobre datos generales sobre la calidad de los servicios donde en los apartados tipos de patentes, tipos de certificaciones en la cual su descripción nos muestra a identificar la clasificación que esta propone la cual está dividida por tipo de patentes y tipos de certificaciones en su teoría muestra que sobre dichos requisitos técnicos y legales se toman en cuenta los siguientes: Patente municipal, Permiso del Ministerio de Salud, Registro en el Instituto Nacional de Seguros, Registro de Marca y patente comercial, Registro como contribuyente, Fondo de desarrollo social y asignaciones familiares, Impuesto a las sociedades, Certificación de inscrito en el ministerio de economía, industria y comercio por lo que en los hallazgos **“se decide proponer un nombre diferente para este punto, en lugar de patentes pone registros técnicos y legales, además de otras sugerencias con respecto a agregar otro tipo de certificaciones como lo son carbono neutralidad”**. Esto según la Universidad de Costa Rica.

**Tabla 23 MGFIE Resultados particulares por cada dato obtenido de la valoración de dato generales de la calidad de servicios según las instituciones educativas**

Institución	Codificación	Tipos de patentes		Tipos de certificaciones		Descripción	Teoría	Hallazgos
		Si	No	Si	No			
<b>ITCR</b>	<b>MAH</b>		X		X	No se indicaron sugerencias o recomendaciones por parte de esta participación	Sobre dichos requisitos técnicos y legales se toman en cuenta los siguientes: Patente municipal, Permiso del	Se mantiene los requisitos técnicos y legales según la presente participación.

UCR	WDB	X		X		Identificar la clasificación que esta propone la cual está dividida por tipo de patentes y tipos de certificaciones	Ministerio de Salud, Registro en el Instituto Nacional de Seguros, Registro de Marca y patente comercial, Registro como contribuyente, Fondo de desarrollo social y asignaciones familiares, Impuesto a las sociedades, Certificación de inscrito en el ministerio de economía, industria y comercio.	Se decide proponer un nombre diferente para este punto, en lugar de patentes pone registros técnicos y legales, además de otras sugerencias con respecto a agregar otro tipo de certificaciones como lo son carbono neutralidad.
-----	-----	---	--	---	--	---	---	--

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados de la investigación (2023)

En relación con **MAH**, brinda información sobre datos generales sobre la calidad de los servicios no muestra descripción de ninguno de los apartados, pero si establece una teoría la cual es sobre dichos requisitos técnicos y legales se toman en cuenta los siguientes: Patente municipal, Permiso del Ministerio de Salud, Registro en el Instituto Nacional de Seguros, Registro de Marca y patente comercial, Registro como contribuyente, Fondo de desarrollo social y asignaciones familiares, Impuesto a las sociedades, Certificación de inscrito en el ministerio de economía, industria y comercio. En sus hallazgos para efectos de esta participación no se recibieron sugerencias ni recomendaciones por lo que la teoría fundamenta de manera positiva la sección de datos generales de la calidad de los servicios esto según la observación del Instituto Tecnológico de Costa Rica.

En cuanto a **WDB**, brinda información sobre datos generales sobre la calidad de los servicios, muestra descripción en el apartado de tipos de patentes y certificaciones y con respecto a la teoría que establece cuales son dichos requisitos técnicos y legales se toman en cuenta los siguientes: Patente municipal, Permiso del Ministerio de Salud, Registro en el Instituto Nacional de Seguros, Registro de Marca y patente comercial, Registro como contribuyente, Fondo de desarrollo social y asignaciones familiares, Impuesto a las sociedades, Certificación de inscrito en el ministerio de economía, industria y comercio. En sus hallazgos para efectos de esta participación se obtiene la sugerencia de **“proponer un nombre diferente para este punto, en lugar de patentes pone registros técnicos y legales,**

además de otras sugerencias con respecto a agregar otro tipo de certificaciones como lo son carbono neutralidad por lo que la recomendación fundamenta de manera positiva la sección de datos generales de la calidad de los servicios” esto según la recomendación de la Universidad de Costa Rica.

**Tabla 24 MGFMU Resultados particulares por cada dato obtenido de la valoración de dato generales de la calidad de servicios según las Municipalidades**

Institución	Codificación	Tipos de patentes		Tipos de certificaciones		Descripción	Teoría	Hallazgos
		Si	No	Si	No			
Municipalidad de Turrialba	ESR	X		X		Cambiar el nombre de tipos de patentes a registros, además de poner el uso de suelo antes que todo y cambiar el nombre de MEIC a PYMES y el registro CVO (certificado veterinario de operación)	Sobre dichos requisitos técnicos y legales se toman en cuenta los siguientes: Patente municipal, Permiso del Ministerio de Salud, Registro en el Instituto Nacional de Seguros, Registro de Marca y patente comercial, Registro como contribuyente, Fondo de desarrollo social y asignaciones familiares, Impuesto a las sociedades, Certificación de inscrito en el ministerio de economía, industria y comercio.	Realizar un cambio en el nombre de patentes, hacer una pregunta de si o no donde indique el uso de suelo
Municipalidad de Cartago	MSB	X		X		Hay patentes que vienen de la mano con la patente del permiso de funcionamiento para poder tener	Sobre dichos requisitos técnicos y legales se toman en cuenta los siguientes: Patente municipal,	Englobar todas las patentes municipales que sean requeridas

						la patente municipal.	Permiso del Ministerio de Salud, Registro en el Instituto Nacional de Seguros, Registro de Marca y patente comercial, Registro como contribuyente, Fondo de desarrollo social y asignaciones familiares, Impuesto a las sociedades, Certificación de inscrito en el ministerio de economía, industria y comercio.	
<b>Municipalidad de Alvarado</b>	<b>RCM</b>	X		X		Agregar lo que es el Uso de suelo y en registro de contribuyente e agregar si es de hacienda o de CCSS	Sobre dichos requisitos técnicos y legales se toman en cuenta los siguientes: Patente municipal, Permiso del Ministerio de Salud, Registro en el Instituto Nacional de Seguros, Registro de Marca y patente comercial, Registro como contribuyente, Fondo de desarrollo social y asignaciones familiares, Impuesto a las sociedades, Certificación de inscrito en el ministerio de economía, industria y comercio.	Especificar si las contribuciones que se realizan son las de hacienda o de la caja o ambas

<b>Municipalidad de Paraíso</b>	<b>MCB</b>	X		X		Cambiar el nombre por tipos de patentes a requisitos para la obtención de la patente y agregar uso de suelo y tipo de contribuyente que es si de hacienda o de la CCSS	Sobre dichos requisitos técnicos y legales se toman en cuenta los siguientes: Patente municipal, Permiso del Ministerio de Salud, Registro en el Instituto Nacional de Seguros, Registro de Marca y patente comercial, Registro como contribuyente, Fondo de desarrollo social y asignaciones familiares, Impuesto a las sociedades, Certificación de inscrito en el ministerio de economía, industria y comercio.	Realizar un cambio en el nombre de patentes, hacer una pregunta de si o no donde indique el uso de suelo y en el apartado de contribuyentes de hacienda o de CCSS
<b>Municipalidad de Tarrazú</b>	<b>SVV</b>		X	X		Artesanías con identidad y Costa Rica artesanal como nuevas certificaciones.	Sobre dichos requisitos técnicos y legales se toman en cuenta los siguientes: Patente municipal, Permiso del Ministerio de Salud, Registro en el Instituto Nacional de Seguros, Registro de Marca y patente comercial, Registro como contribuyente, Fondo de desarrollo social y asignaciones familiares, Impuesto a las	Indicar en un apartado si posee un certificado sobre sus artesanías

							sociedades, Certificación de inscrito en el ministerio de economía, industria y comercio.	
--	--	--	--	--	--	--	---	--

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados de la investigación (2023)

En cuanto a **ESR**, suministra información sobre datos generales sobre la calidad de los servicios, muestra descripción en el apartado de tipos de patentes y certificaciones y con respecto a la teoría que establece cuales son dichos requisitos técnicos y legales se toman en cuenta los siguientes: Patente municipal, Permiso del Ministerio de Salud, Registro en el Instituto Nacional de Seguros, Registro de Marca y patente comercial, Registro como contribuyente, Fondo de desarrollo social y asignaciones familiares, Impuesto a las sociedades, Certificación de inscrito en el ministerio de economía, industria y comercio. En sus hallazgos para efectos de esta participación se obtiene la sugerencia “cambiar el nombre de tipos de patentes a registros, además de poner el uso de suelo antes que todo y cambiar el nombre de MEIC a PYMES y el registro CVO (certificado veterinario de operación) por lo que la recomendación fundamenta de manera positiva la sección de datos generales de la calidad de los servicios esto según la sugerencia de la Municipalidad de Turrialba.

En relación con **MSB**, se tiene información sobre datos generales sobre la calidad de los servicios, muestra descripción en el apartado de tipos de patentes y certificaciones y con respecto a la teoría que establece cuales son dichos requisitos técnicos y legales se toman en cuenta los siguientes: Patente municipal, Permiso del Ministerio de Salud, Registro en el Instituto Nacional de Seguros, Registro de Marca y patente comercial, Registro como contribuyente, Fondo de desarrollo social y asignaciones familiares, Impuesto a las sociedades, Certificación de inscrito en el ministerio de economía, industria y comercio. En sus hallazgos para efectos de esta participación se obtiene la sugerencia de “Hay patentes que vienen de la mano con la patente del permiso de funcionamiento para poder tener la patente municipal” por lo que la recomendación fundamenta de manera positiva la sección de datos generales de la calidad de los servicios esto según el aporte de la Municipalidad de Cartago.

Con respecto a **RCM**, se tiene información sobre datos generales sobre la calidad de los servicios, muestra descripción en el apartado de tipos de patentes y certificaciones y

con respecto a la teoría que establece cuales son dichos requisitos técnicos y legales se toman en cuenta los siguientes: Patente municipal, Permiso del Ministerio de Salud, Registro en el Instituto Nacional de Seguros, Registro de Marca y patente comercial, Registro como contribuyente, Fondo de desarrollo social y asignaciones familiares, Impuesto a las sociedades, Certificación de inscrito en el ministerio de economía, industria y comercio. En sus hallazgos para efectos de esta participación se obtiene la sugerencia de “Agregar lo que es el Uso de suelo y en registro de contribuyente agregar si es de hacienda o de CCSS”, por lo que la recomendación fundamenta de manera positiva la sección de datos generales de la calidad de los servicios esto según la recomendación de la Municipalidad de Alvarado.

Alusivo a MCB, se tiene información sobre datos generales sobre la calidad de los servicios, muestra descripción en el apartado de tipos de patentes y certificaciones y con respecto a la teoría que establece cuales son dichos requisitos técnicos y legales se toman en cuenta los siguientes: Patente municipal, Permiso del Ministerio de Salud, Registro en el Instituto Nacional de Seguros, Registro de Marca y patente comercial, Registro como contribuyente, Fondo de desarrollo social y asignaciones familiares, Impuesto a las sociedades, Certificación de inscrito en el ministerio de economía, industria y comercio. En sus hallazgos para efectos de esta participación se obtiene la sugerencia de “Cambiar el nombre por tipos de patentes a requisitos para la obtención de la patente y agregar uso de suelo y tipo de contribuyente que es si de hacienda o de la CCSS” por lo que la recomendación fundamenta de manera positiva la sección de datos generales de la calidad de los servicios esto según el aporte de la Municipalidad de Paraíso.

De la mano con SVV, se tiene información sobre datos generales sobre la calidad de los servicios, muestra descripción en el apartado de tipos de patentes y certificaciones y con respecto a la teoría que establece cuales son dichos requisitos técnicos y legales se toman en cuenta los siguientes: Patente municipal, Permiso del Ministerio de Salud, Registro en el Instituto Nacional de Seguros, Registro de Marca y patente comercial, Registro como contribuyente, Fondo de desarrollo social y asignaciones familiares, Impuesto a las sociedades, Certificación de inscrito en el ministerio de economía, industria y comercio. En sus hallazgos para efectos de esta participación se obtiene la sugerencia de “Indicar en un apartado si posee un certificado sobre sus artesanías” por lo que la recomendación

fundamenta de manera positiva la sección de datos generales de la calidad de los servicios esto según la Municipalidad de Tarrazú.

**Tabla 25 MGFAT Resultados particulares por cada dato obtenido de la valoración de dato generales de la calidad de servicios según la ATPCLS**

Institución	Codificación	Tipos de patentes		Tipos de certificaciones		Descripción	Teoría	Hallazgos
		Si	No	Si	No			
<b>Anillo Turístico de la provincia de Cartago y Los Santos</b>	<b>FMB</b>		X		X	No se realizan recomendaciones so sugerencias.	Sobre dichos requisitos técnicos y legales se toman en cuenta los siguientes: Patente municipal, Permiso del Ministerio de Salud, Registro en el Instituto Nacional de Seguros, Registro de Marca y patente comercial, Registro como contribuyente, Fondo de desarrollo social y asignaciones familiares, Impuesto a las sociedades, Certificación de inscrito en el ministerio de economía, industria y comercio.	Se mantiene la propuesta previa ante la presente participación.

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados de la investigación (2023)

En relación con FMB, brinda información sobre datos generales sobre la calidad de los servicios no muestra descripción de ninguno de los apartado, pero si establece una teoría la cual es sobre dichos requisitos técnicos y legales se toman en cuenta los siguientes: Patente

municipal, Permiso del Ministerio de Salud, Registro en el Instituto Nacional de Seguros, Registro de Marca y patente comercial, Registro como contribuyente, Fondo de desarrollo social y asignaciones familiares, Impuesto a las sociedades, Certificación de inscrito en el ministerio de economía, industria y comercio. En sus hallazgos para efectos de esta participación no se recibieron sugerencias ni recomendaciones por lo que la teoría fundamenta de manera positiva la sección de datos generales de la calidad de los servicios esto según el aporte del Anillo Turístico de la provincia de Cartago y la zona de los Santos.

**Tabla 26 MGFMI Resultados particulares por cada dato obtenido de la valoración de dato generales de la calidad de servicios según las MIDEPLAN y SINAC**

Institución	Codificación	Tipos de patentes		Tipos de certificaciones		Descripción	Teoría	Hallazgos
		Si	No	Si	No			
MIDEPLAN	LFQ		X		X	En este caso no hubo opinión alguna sobre ninguno de los dos puntos	Identificar la clasificación que propone, dividida por empresas y emprendimientos, recursos humanos y acceso de mercado.	No hay resolución alguna
MIDEPLAN	SGC		X		X	En este caso no hubo opinión alguna sobre ninguno de los dos puntos	Identificar la clasificación que propone, dividida por empresas y emprendimientos, recursos humanos y acceso de mercado.	No hay resolución alguna
SINAC	GJB	X		X		Agregar en tipos de patentes el servicio no esencial o permiso de use de precario	Identificar la clasificación que propone, dividida por empresas y emprendimientos, recursos humanos y acceso de mercado.	Especificar en el área de patentes sobre si trabaja en un área de conservación para anotar el tipo de patente específico que necesita para funcionar

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados de la investigación (2023)

En cuanto a LFQ, ofrece información sobre datos generales de la calidad del servicio que no da descripción de ninguno de los apartados, pero si establece una teoría es identificar la clasificación que propone, dividida por empresas y emprendimientos, recursos humanos

y acceso de mercado y en sus hallazgos para efectos de esta participación, no se recibieron sugerencias ni recomendaciones, por lo que la teoría fundamenta de manera positiva la sección de datos generales de empresas y emprendimientos según la sugerencia de MIDEPLAN.

En relación con SGC informa sobre datos generales de la calidad de los servicios que no da descripción de ninguno de los apartados, pero si establece una teoría es identificar la clasificación que propone, dividida por empresas y emprendimientos, recursos humanos y acceso de mercado y en sus hallazgos para efectos de esta participación no se recibieron sugerencias ni recomendaciones, por lo que la teoría fundamenta de manera positiva la sección de datos generales de empresas y emprendimientos esto según la recomendación de MIDEPLAN.

Alusivo a GJB ofrece información respecto a datos generales de las empresas y/o emprendimientos sobre la calidad de los servicios la cual sí ofrece descripción de patentes y certificaciones, por lo que la teoría, la cual es identificar la clasificación que esta propone la cual está dividida por tipo de empresas y emprendimientos, recursos humanos y acceso de mercado y en sus hallazgos para efectos de esta participación se recibieron sugerencias por lo que se incorpora en la sección de datos sobre la calidad de los servicios “en el área de patentes sobre si trabaja en un área de conservación para anotar el tipo de patente específico que necesita para funcionar” esto según el aporte de SINAC.

Aspectos alusivos a los recursos humanos que se generalizan en características de empleabilidad, como lo es bajo qué contrato laboral se encuentran los colaboradores, cuantos representan la empresa, los niveles de escolaridad o preparación académica y, finalmente, el promedio de edad de los empleados de su empresa o emprendimiento.

**Tabla 27 Agrupación por indicador y sugerencia por institución y/ u organización a partir de los indicadores relacionados con servicios de calidad**

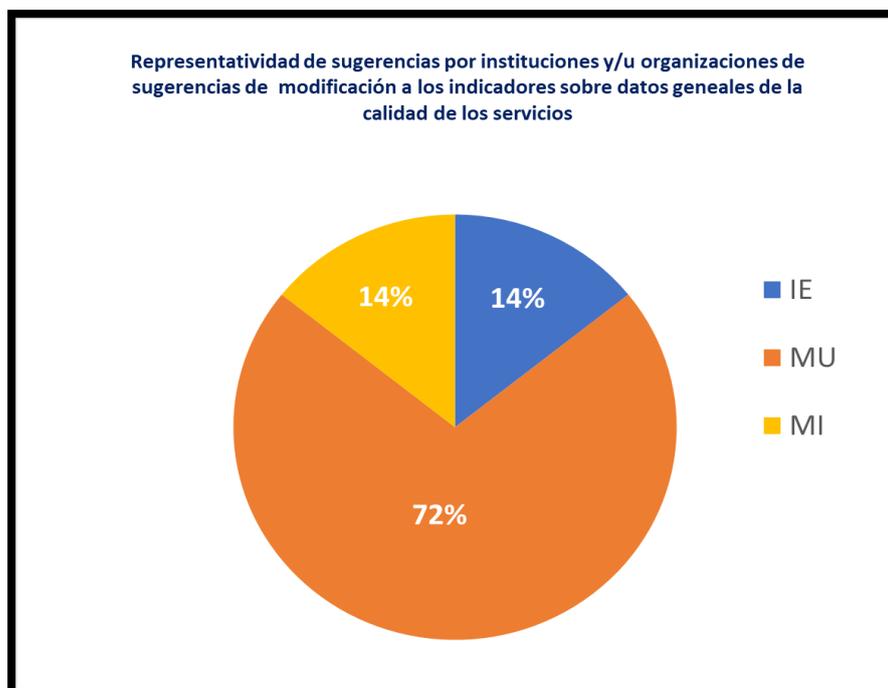
Indicador	IE	MU	AT	MI
<b>Tipos de Patente</b>	1	5	0	1
<b>Tipos de Certificaciones</b>	1	5	0	1
<b>Totales</b>	2	10	0	1

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados de la investigación (2023)

- Ambos indicadores denominados de manera preliminar tipo de patentes y tipos de certificación, obtienen sugerencias y recomendaciones de modificación, la mayor frecuencia de modificación refiere a las municipalidades de Cartago, Turrialba, paraíso, Alvarado y Tarrazú.
- La organización que no hizo sugerencias ni recomendaciones a los indicadores refiere a y el representante de la de la iniciativa del ATPCYLS.

Si se desea interpretar los hallazgos enunciados en el en los párrafos anteriores, desde una perspectiva cuantitativa, las municipalidades realizaron sugerencias equivalentes a un 72% de la participación y las instituciones educativas juntos con el MIDEPLAN y el SINAC realizaron participaciones equivalentes a un 14%.

**Figura 18. Representación porcentual de los indicadores a modificar según las Instituciones y/u organizaciones representadas en el grupo focal**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados de la investigación (2023)

Se evidencia que las municipalidades dentro del grupo focal coma y representan los criterios para modificar la propuesta de indicadores para generar la radiografía sobre el desarrollo turístico de las diversas localidades o territorios en donde se gesta diversas actividades turísticas.

### **Análisis del objetivo 3, establecer los indicadores relacionados con las personas empleadas en empresas, emprendimientos, cadenas, clústeres en diversas actividades turísticas presentes en la provincia de Cartago y Los Santos.**

El siguiente apartado a valorar relacionado con el objetivo específico número tres se encuentra vinculado con las características generales de las personas empleadas, las cuales se van a medir a partir de Cantidad de personas que laboran, el nivel más alto de escolaridad, tipo de contrato, edad promedio de los empleados.

La matriz que se muestra a continuación permite visibilizar la valoración realizada por cada una de las personas e instituciones que formaron parte del grupo focal.

**Tabla 28 MGFIE Resultados particulares por cada dato obtenido de la valoración sobre las características generales sobre las personas empleadas según las instituciones educativas**

Institución	Codificación	Cantidad de personas que laboran		Nivel más alto de escolaridad		Tipo de contrato		Edad promedio de los empleados		Género de los empleados		Descripción	Teoría	Hallazgos
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No			
<b>ITC R</b>	<b>MAH</b>		X		X		X		X		X	La persona no indica sugerencias o recomendaciones en su participación.	[...] aspectos alusivos a los recursos humanos que se generalizan en características de empleabilidad, como lo es bajo	Se mantiene la estructura de la propuesta con sus puntos previamente propuestos.





**Tabla 29 GFMU Resultados particulares por cada dato obtenido de la valoración sobre las características generales sobre las personas empleadas según las Municipalidades**

Institución	Codificación	Cantidad de personas que laboran		Nivel más alto de escolaridad		Tipo de contrato		Edad promedio de los empleados		Género de los empleados		Descripción	Teoría	Hallazgos
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
Municipalidad de Turrialba	ESR		X		X		X		X		X	No se indica sugerencias o recomendaciones.	[...] aspectos alusivos a los recursos humanos que se generalizan en características de empleabilidad, como lo es bajo qué contrato laboral se encuentran los colaboradores, cuantos representan la empresa, los niveles de escolaridad y, finalmente, el promedio de edad de los empleados de su empresa o emprendimiento.	No hay ningún tipo de resolución en este apartado
Municipalidad de Cartago	MSB		X		X		X		X	X		Cambiar las opciones de hombre mujer a masculino y femenino		Realizar el cambio de redacción e indicar masculino y femenino
Municipalidad de Alvarado	RCM		X		X		X		X		X	No se indica sugerencias o recomendaciones.		No hay ningún tipo de resolución en este apartado
Municipalidad de Paraíso	MCB		X		X		X		X		X	No se indica sugerencias o recomendaciones.		No hay ningún tipo de resolución en este apartado
Municipalidad de Tarrazú	SVV		X		X		X		X		X	No se indica sugerencias o recomendaciones.		No hay ningún tipo de resolución en este apartado

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados de la investigación (2023)

En relación con **ESR** muestra información sobre características generales sobre las personas empleadas en su descripción no muestra ninguna sugerencia o recomendación, pero en su teoría ofrece aspectos alusivos a los recursos humanos que se generalizan en características de empleabilidad, como lo es bajo qué contrato laboral se encuentran los colaboradores, cuantos representan la empresa, los niveles de escolaridad o preparación académica y, finalmente, el promedio de edad de los empleados de su empresa o emprendimiento y en sus hallazgos no recibimos ningún aporte por parte del participante de este apartado por lo que se mantiene la propuesta en cuanto a sugerencias de parte de Municipalidad de Turrialba.

Acorde con **MSB** muestra información sobre características generales sobre las personas empleadas. En su teoría ofrece aspectos alusivos a los recursos humanos que se generalizan en características de empleabilidad, como lo es bajo qué contrato laboral se encuentran los colaboradores, cuantos representan la empresa, los niveles de escolaridad o preparación académica y, finalmente, el promedio de edad de los empleados de su empresa o emprendimiento y en sus hallazgos recibimos el aporte por parte del participante de este apartado de “colocar el género con las opciones de masculino y femenino u otro en lugar de colocar hombre mujer u otro si es que el cuestionario interroga con el uso de la palabra género”. por lo que la propuesta en cuanto a sugerencias de parte de Municipalidad de Cartago recibe su aporte.

Con respecto a **RCM** muestra información sobre características generales sobre las personas empleadas en su descripción no muestra ninguna sugerencia o recomendación, pero en su teoría ofrece aspectos alusivos a los recursos humanos que se generalizan en características de empleabilidad, como lo es bajo qué contrato laboral se encuentran los colaboradores, cuantos representan la empresa, los niveles de escolaridad o preparación académica y, finalmente, el promedio de edad de los empleados de su empresa o emprendimiento y en sus hallazgos no recibimos ningún aporte por parte del participante de este apartado por lo que se mantiene la propuesta en cuanto a sugerencias de parte de Municipalidad de Alvarado.

Haciendo referencia a MCB muestra información sobre características generales sobre las personas empleadas en su descripción no muestra ninguna sugerencia o recomendación, pero en su teoría ofrece aspectos alusivos a los recursos humanos que se generalizan en características de empleabilidad, como lo es bajo qué contrato laboral se encuentran los colaboradores, cuantos representan la empresa, los niveles de escolaridad o preparación académica y, finalmente, el promedio de edad de los empleados de su empresa o emprendimiento y en sus hallazgos no recibimos ningún aporte por parte del participante de este apartado por lo que se mantiene la propuesta en cuanto a sugerencias de parte de Municipalidad de Paraíso.

En cuanto a SVV muestra información sobre características generales sobre las personas empleadas en su descripción no muestra ninguna sugerencia o recomendación, pero en su teoría ofrece aspectos alusivos a los recursos humanos que se generalizan en características de empleabilidad, como lo es bajo qué contrato laboral se encuentran los colaboradores, cuantos representan la empresa, los niveles de escolaridad o preparación académica y, finalmente, el promedio de edad de los empleados de su empresa o emprendimiento y en sus hallazgos no recibimos ningún aporte por parte del participante de este apartado por lo que se mantiene la propuesta en cuanto a sugerencias de parte de Municipalidad de Tarrazú.

**Tabla 30 MGFAT Resultados particulares por cada dato obtenido de la valoración sobre las características generales sobre las personas empleadas según el ATPCYLS**

Institución	Codificación	Cantidad de personas que laboran		Nivel más alto de escolaridad		Tipo de contrato		Edad promedio de los empleados		Género de los empleados		Descripción	Teoría	Hallazgos
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
Anillo Turístico de la provincia de Cartago y Los Santos	FMB		X		X		X		X		X	No se indica recomendaciones o sugerencias en la presente participación.	[...] aspectos alusivos a los recursos humanos que se generalizan en características de empleabilidad, como	Se mantiene la propuesta previa para esta sección en concordancia con la



		s que laboran		escolaridad				empleados						
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
MIDEPLAN	LFQ		X		X		X		X		X	En este caso el participante no emitió opinión alguna con respecto a las preguntas planteadas	[...] aspectos alusivos a los recursos humanos que se generalizan en características de empleabilidad, como lo es bajo qué contrato laboral se encuentran los colaboradores, cuantos representan la empresa, los niveles de escolaridad o preparación académica y, finalmente, el promedio de edad de los empleados de su empresa o emprendimiento.	No hay resolución alguna
MIDEPLAN	SGC		X		X	X			X		X	Se debería anotar en el contrato sobre si es habitante de la zona o no	[...] aspectos alusivos a los recursos humanos que se generalizan en características de empleabilidad, como lo es bajo qué contrato laboral se encuentran los colaboradores, cuantos representan la empresa, los niveles de escolaridad o preparación	Lo más adecuado en este caso con respecto a la solución sería estipularlo a la hora de poner las especificaciones para el puesto de trabajo



este apartado por lo que se mantiene la propuesta en cuanto a sugerencias de parte de MIDEPLAN.

Seguidamente acorde con SGC muestra información sobre características generales sobre las personas empleadas en su descripción no muestra ninguna sugerencia o recomendación, pero en su teoría ofrece aspectos alusivos a los recursos humanos que se generalizan en características de empleabilidad, como lo es bajo qué contrato laboral se encuentran los colaboradores, cuantos representan la empresa, los niveles de escolaridad o preparación académica y, finalmente, el promedio de edad de los empleados de su empresa o emprendimiento y en sus hallazgos no recibimos ningún aporte por parte del participante de este apartado por lo que se mantiene la propuesta en cuanto a sugerencias de parte de MIDEPLAN.

Haciendo referencia a **ESR** muestra información sobre características generales sobre las personas empleadas en su descripción no muestra ninguna sugerencia o recomendación, pero en su teoría ofrece aspectos alusivos a los recursos humanos que se generalizan en características de empleabilidad, como lo es bajo qué contrato laboral se encuentran los colaboradores, cuantos representan la empresa, los niveles de escolaridad o preparación académica y, finalmente, el promedio de edad de los empleados de su empresa o emprendimiento y en sus hallazgos no recibimos ningún aporte por parte del participante de este apartado por lo que se mantiene la propuesta en cuanto a sugerencias de parte de SINAC.

Si se visualiza el contenido de las matrices anteriores, a partir de la frecuencia de respuesta por cada uno de los indicadores consultados el comportamiento de los datos, al agruparlos en Si o No se realiza sugerencia o recomendación, por cada una de las personas participantes se evidencia lo siguiente:

**Tabla 32 de agrupación por indicador y frecuencia de respuesta general**

Indicador	Si	No
Cantidad de personas que laboran	0	11
Nivel más alto de escolaridad	0	11
Tipo de contrato	2	9
Edad promedio de los empleados	0	11
Género de las personas empleadas	2	9
Total	4	51

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados de la investigación (2023)

En donde se demuestra que los indicadores que captaron sugerencias o recomendaciones refieren a Tipo de Contrato y el género de las personas empleadas.

Para ampliar la información aportada por la Tabla anterior, si se realiza una valoración de los datos a partir de las instituciones y/ u organizaciones representadas en el grupo focal obtenemos:

**Tabla 33 Agrupación de sugerencias por indicador e institución**

Indicador	IE	MU	AT	MI
<b>Cantidad de personas que laboran</b>	0	0	0	0
<b>Nivel más alto de escolaridad</b>	0	0	0	0
<b>Tipo de contrato</b>	1	0	0	1
<b>Edad promedio de los empleados</b>	0	0	0	0
<b>Género de las personas empleadas</b>	1	1	0	0
<b>Total</b>	2	1	0	1

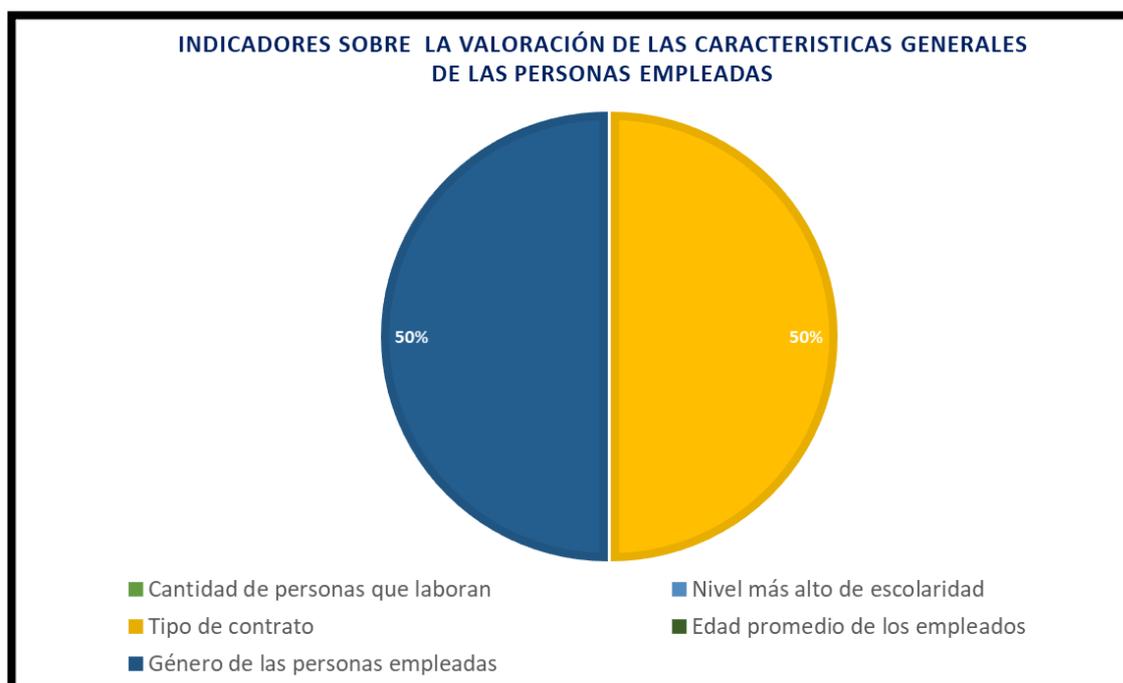
**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados de la investigación (2023)

Se verifica que tres de las cuatro instituciones y/u organizaciones hacen sugerencias, de mayor a menor refieren a:

- Universidad de Costa Rica y el Instituto Tecnológico de Costa Rica.

- Las Municipalidades representadas Cartago, Turrialba, Alvarado, Paraíso y Tarrazú
- Los Ministerios representados por el MIDEPLAN y el SINAC.

**Figura 19. Representación porcentual de los indicadores a modificar según las Instituciones y/u organizaciones representadas en el grupo focal**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados de la investigación (2023)

A partir de la recopilación de los datos suministrados por las instituciones y u organizaciones del grupo focal sobre cinco aspectos a valorar relacionados con las características de las plantas de las personas empleadas ante la propuesta realizada se logra establecer:

- Los indicadores que adquirieron 50% cada uno, de sugerencia o recomendación de cambio fueron, género de las personas empleadas y tipo de contrato.
- Los indicadores que no dieron ningún porcentaje de sugerencia de cambio fueron: cantidad de personas que laboran, nivel más alto de escolaridad, y edad promedio de los empleados.

Ante la concepción de una propuesta de instrumento a implementar se verán las recomendaciones y sugerencias aportadas por las participantes sobre el aspecto y los indicadores referentes a tipo de contrato y género de los empleados.

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En este capítulo se presentan las conclusiones de la investigación, que se desprenden del análisis y la discusión de los resultados según el marco de referencia. También se incluye un apartado con temas derivados del estudio que podrían resultar de interés para futuras investigaciones o Trabajos Finales de Graduación. Para facilitar su exposición, se plantean las conclusiones a partir de cada objetivo específico orientado por la investigación.

### **Conclusiones del objetivo específico número uno.**

Con respecto al objetivo inicial se establece identificar los indicadores para categorizar empresas, emprendimientos, cadenas, clústeres relacionados con actividades turísticas en la provincia de Cartago y Los Santos. De esta manera se realiza la primera sección del instrumento con la siguiente propuesta:

Datos generales de las empresas, emprendimientos y otros.

- Nombre de la empresa, emprendimiento u otro.
- Condiciones del local que ocupa actualmente.
- Fecha de inicio de operaciones.
- Provincia donde se ubica
- Tipo de negocio y/o emprendimiento
- Clasificación de la empresa o emprendimiento
- Forma parte de un grupo organizado

En conclusión y según las sugerencias recibidas durante el grupo focal la nueva propuesta corresponde a:

Datos generales de las empresas, emprendimientos y otros.

- Nombre de la empresa, emprendimiento u otro.

- Condiciones del local que ocupa actualmente.
- Fecha de inicio de operaciones.
- Provincia donde se ubica (Una dirección más exacta como barriada).
- Tipo de negocio o emprendimiento (Agregar cooperativa a la lista de opciones y si forma parte de alguna asociación de desarrollo. A su vez si agregar si el negocio representa la naturaleza de ser de actividades temáticas).
- Clasificación de la empresa o emprendimiento (Agregar actividad temática).
- Forma parte de un grupo organizado.

### **Conclusiones del objetivo específico número dos.**

A continuación, en relación con el segundo objetivo que afirma Determinar los indicadores relacionados con los datos generales de las empresas y/o emprendimientos y la calidad del servicio que se dedican a diversas actividades turísticas presentes en la provincia de Cartago y los Santos de la siguiente forma se realiza la segunda sección del instrumento con la propuesta de:

- Tipos de Patentes
- Tipos de Certificación

En concreto con las sugerencias realizadas durante el grupo focal, se presenta la siguiente propuesta:

- (Agregar de primero el certificado de uso de suelos)
- Tipo de patentes (Nombre será cambiado a tipo de registro, agregar si el registro como contribuyente es de Hacienda o CCSS).
- Tipos de certificado (Agregar certificado artesanal, carbono neutralidad, registro PYMES, Certificado Veterinario de Operación CVO y si es guía que sea certificado).

### **Conclusiones del objetivo específico número tres.**

Finalmente, en consideración con el tercer objetivo el cual corresponde a Establecer los indicadores relacionados con las personas empleadas en empresas, emprendimientos, cadenas, clústeres en diversas actividades turísticas presentes en la provincia de Cartago y Los Santos por lo que la propuesta de la tercera sección del instrumento es la siguiente:

- Cantidad de personas que laboran
- Nivel más alto de escolaridad
- Tipo de contrato
- Edad promedio de los empleados
- Genero de los empleados

Utilizando las sugerencias recibidas durante el grupo focal, se muestra la siguiente propuesta:

- Cantidad de personas que laboran
- Nivel más alto de escolaridad
- Tipo de contrato (Especificar si es por temporada/rangos, agregar si el trabajador es de una zona cercana a la empresa o emprendimiento)
- Edad promedio de los empleados
- Genero de los empleados (Modificarlo y que exponga la interrogante de género y las opciones sean masculino, femenino u otro).

### **Recomendaciones**

En cuanto a las recomendaciones se realizan las mismas a nivel de organizaciones e instituciones de mayor a menor incidencia para el trabajo por lo que se procede a concretar las mimas para la empresas y empresarios, emprendedores, municipalidades, instituciones educativas y el anillo turístico de la provincia de Cartago y la zona de los Santos.

Con respecto a las empresas, se realiza este instrumento para que estas puedan evaluarse y brinden información importante a las entidades superiores al desarrollo local de los diferentes municipios, en otras palabras, los espacios donde se desarrolla el turismo. Estos actores son principalmente el objeto de estudio de este trabajo de investigación y la

razón de ser del mismo, por lo que compete a cada empresa. Costa Rica tiene gran potencial y cada actividad que estas empresas realizan añade valor turístico al país, por lo que el trabajo conjunto de todos los participantes es vital para su desarrollo.

A largo plazo se pretende que los empresarios o bien emprendedores de las localidades implementen el uso del instrumento de manera que se tenga una mayor viabilidad ante el desarrollo de sus empresas o emprendimientos en la localidad donde se encuentran y tengan la oportunidad de recibir más apoyo de parte de las entidades públicas que figuran en su funcionamiento, ya sea en sus aspectos más internos como externos y a su vez generándoles un espacio de crecimiento empresarial siempre de la mano con el desarrollo sostenible local del turismo.

Se recomienda que en un mediano plazo las municipalidades puedan utilizar este instrumento para lograr determinar la cantidad y calidad de la actividad de desarrollo turístico presenta el cantón al cual representan y así poder apoyar y dirigir los esfuerzos de una mejor manera para promover el desarrollo socioeconómico por medio del turismo. Las municipalidades en general son las encargadas de organizar y planificar a su cantón perteneciente, con tal de velar por el beneficio de sus habitantes por medio del desarrollo económico, cultural, social, tecnológico, urbano y ambiental. En este caso la recomendación va dirigida a las municipalidades de la provincia de Cartago y los Santos. Ahora bien, como parte de los objetivos como institución está el desarrollo económico, en donde este trabajo de investigación tiene gran incidencia, ya que funciona como una herramienta de evaluación con respecto a la situación turística.

Esta iniciativa motiva la construcción de esta propuesta se pretende que la Comisión Técnica del Anillo turístico de la provincia de Cartago y la zona de Santos logren implementar a corto plazo su uso para presentar reportes ante entidades públicas o privadas favorables a la medición y que conlleven al apoyo del crecimiento del turismo de la zona, siempre con el desarrollo socioeconómico y sostenible del turismo en el Anillo.

La institución forma parte de las universidades públicas de Costa Rica, para esto la recomendación va dirigida a la sede central de Cartago, que tiene la carrera de Gestión de Turismo Sostenible (GTS) donde se vela por el aprendizaje de sus estudiantes y que como universidad tiene incidencia en el desarrollo económico del país. El TEC y la carrera de Gestión de Turismo Sostenible tienen relación con este trabajo de investigación, ya que

ambos comparten el enfoque del turismo sostenible, por lo que en un corto plazo se espera que más estudiantes ingresen para que gracias a esta y otras investigaciones previas se pueda partir de un serio avance para lograr investigaciones y acciones sustanciosas para la carrera y el turismo del país.

Al Tecnológico de Costa Rica se le recomienda que en un corto plazo se trabaje en articulación con distintas carreras, en este caso con la carrera de Gestión de Turismo Sostenible por medio de realización de prácticas o pasantías dirigidas a comunidades que estén interesadas en un desarrollo socioeconómico, en donde una o varias carreras sean aliadas para dar un resultado más eficaz y profundo en interdisciplinariedad del turismo. Ya que como institución esto puede brindar un insumo para la ciudadanía en donde se practique una correcta gestión del turismo sostenible.

En un mediano plazo, es importante que estudiantes de otras generaciones realicen un estudio continuo de la situación socioeconómica de distintas comunidades, para impulsar un turismo sostenible en aquellos pueblos que requieran capacitaciones, ayuda técnica, gestión de procesos y otros. Así también, si este tipo de investigaciones pueden trabajar en conjunto con otras carreras, el resultado podría ser más preciso.

Agregando a esto el Instituto Tecnológico de Costa Rica por medio del SCI N°2241, Artículo 22 del 21 de junio 2002, se propone Establecer el turismo como área de interés del quehacer institucional y al concepto de Turismo Sostenible como principio orientador de la gestión académica del Instituto Tecnológico de Costa Rica en este campo. En relación a lo anterior se compromete con Participar en iniciativas académicas sobre turismo sostenible en el marco de una propuesta interuniversitaria con intereses convergentes en este campo de la actividad y el conocimiento humano. Por lo tanto, se recomienda que los esfuerzos para que el avance en esta propuesta sean lo más fructíferos en la medida de lo posible para que el turismo y la carrera florezcan en articulación con otras carreras y disciplinas del turismo.

## Bibliografía consultada

Asamblea Legislativa (2023) Código Municipal. Costa Rica. Recuperado de: <http://www.pgrweb.go.cr/scij/>

Arnándis, R. (2007). ¿Qué es el turismo? Su evolución a través de las definiciones. *Ábaco*, (54), 144-153. Recuperado el 16 de septiembre del 2020. <http://www.jstor.org/stable/20797362>

Ávila García, M. (2019). Especialización del ecoturismo y turismo cultural en Méjico Evaluación del desarrollo sostenible y económico.

Bastis Consultores (2020). Técnicas de recolección de datos para realizar un trabajo de investigación. Batis Consultores. (2023). Recuperado de

<https://online-tesis.com/tecnicas-de-recoleccion-de-datos-para-realizar-un-trabajo-de-investigacion/>

Barrantes R. (2006) Investigación: Un camino al conocimiento, enfoque cualitativo, cuantitativo. EUNED, Costa Rica.

Barrantes R. (2016) Investigación: Un camino al conocimiento, enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto. EUNED, Costa Rica.

Beltrán Mora, L. – Ferrer Toscano, H. (2016). Alianza del pacifico: Una perspectiva geopolítica y romántica.

Bonilla-Jiménez, F. I., y Escobar, J. (2017). Grupos focales: una guía conceptual y metodológica. Recuperado: <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/957/1/Gupos%20focales%20una%20gu%C3%ada%20conceptual%20y%20metodol%C3%B3gica.pdf>

Bordini, G. S., y Sperb, T. M. (2011). O uso dos grupos focais on-line síncronos em pesquisa qualitativa. *Psicología em Estudo*, 16, 437-445.

Bravo, Rodríguez, E – Navarrete Zambrano, B. (2022). Diseño de un sistema de indicadores para la sostenibilidad.

Campos, J. (2015). ¿Cómo hacer el trabajo final de investigación? (1 ed.). Editorial Universidad Estatal a Distancia

Calderón - Fonseca, A – Gómez – Vázquez, J. (2021) “La dimensión socioeconómica del desarrollo turístico, en la comunidad de Copey del cantón de Dota, San José en el II semestre del 2020.” (Informe de Practica de Especialidad para optar por el título de Gestor

de Turismo Sostenible con el grado académico de Bachillerato – Instituto Tecnológico de Costa Rica)

Colmenarejo Fernández, R. (2015). Fundamentos para una gestión turística sostenible de la fiesta de los patios de Córdoba. Disponible en:  
<https://core.ac.uk/download/pdf/60899944.pdf>

Cooper, Fletcher - Gilberth, Wanhill. (1997). Turismo Principios y practica Editorial Diana, México.

Comisión Técnica del Anillo Turístico de la Provincia de Cartago y Los Santos (2020). Estrategia de Desarrollo del Anillo Turístico de la Provincia de Cartago y Los Santos. Documento no publicado, Costa Rica.

Diaz, C (2015). Desarrollo Sustentable: Una oportunidad para la vida. México

Diaz Muñoz, S. (2022). Sostenibilidad y creación de valor desde las fuerzas inductoras que generan competitividad turística en el desarrollo socioeconómico de las empresas del sector hotelero, artesanía y gastronomía de los municipios de Finlandia, Circasia, Salento, Armenia. Quimbaya Montenegro y Calarcá.

División de Estadística y Proyecciones Económicas de la CEPAL. (2006). Indicadores económicos del turismo.

[www.diccionariousual.poder-judicial.go.cr](http://www.diccionariousual.poder-judicial.go.cr)

Delgado – Torres, A. (2022). Mejora de la gobernanza del turismo urbano a través del uso y transferencia de indicadores de sostenibilidad.

Económica regional: Un estudio de caso del norte de minas Gerais entre 2009 al 2018.

Fontana Y. (2019). de Información y Planificación Turística EUNED CR.

Foncubierta Rodríguez, M. J., Galiana-Tonda, F., & Galiana Rubia, M. D. M. (2020). Cámaras de comercio: una nueva gestión. El enfoque del Cuadro de Mando Integral en las Cámaras Españolas.

Hernández R, Fernández C, Baptista P. (2014) Metodología de la Investigación. Editorial McGraw Hill Education, México.

Hermosilla, J. (2020). Guía para la elaboración de planes de desarrollo territorial turístico. Universidad de València.

Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social – ILPES. (2001). El uso de indicadores socioeconómicos en la formulación y evaluación de proyectos sociales.

Instituto Nacional de Estadísticas. (2020) *INEC Costa Rica*. [Lerma, H. \(2009\). Metodología de la investigación.](#)

Instituto Costarricense de Turismo (2023) Check list Declaratoria turística. Recuperado en: <https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/declaratoria-tur%C3%ADstica-2019/1390-check-list-declaratoria-tur%C3%ADstica.html>

Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA). (2014). Guía para la formulación de planes de desarrollo turístico en territorios rurales.

Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica –MIDEPLAN-, (2017). Manual de la Organización del estado costarricense. San José, Costa Rica. Disponible <https://documentos.mideplan.go.cr/>

Organización mundial del Turismo (2005) Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos- Guía Práctica, Madrid España. Recuperado de: [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-07/tema2/INDICADORES\\_OMT.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-07/tema2/INDICADORES_OMT.pdf)

Pérez – Corrales, S. (2020). Análisis del Desarrollo Turístico desde el ámbito socioeconómico del distrito de Dulce Nombre en el cantón de Cartago durante los meses de setiembre a diciembre de 2020. (Informe de Practica de Especialidad para optar por el título de Gestor de Turismo Sostenible con el grado académico de Bachillerato – Instituto Tecnológico de Costa Rica).

Pérez – García, A. (2017). Turismo y desarrollo socioeconómico local: la aplicación de técnicas de relaciones públicas como estrategia de gestión y promoción turística.

Quesada, Fontana, Sánchez y Fonseca (2020). Gestión de empresas turísticas sostenibles. EUNED Costa Rica.

Ramírez, G. (1983). Indicadores socioeconómicos: ¿qué medir?, ¿para qué medir?, ¿para quién medir. Centroamérica: indicadores socioeconómicos para el desarrollo. Edición Francisco Rojas Aravena. Editorial FLACSO. San José.

Rodriguez-Mejia A. y Aguilar Redondo (2019) Asesoría para la mejora en la operación y servicio al cliente de la finca Villa de Luz en Santa Teresita de Turrialba, durante el segundo semestre del 2019. (Informe de Practica de Especialidad para optar por el título de Gestor de Turismo Sostenible con el grado académico de Bachillerato – Instituto Tecnológico de Costa Rica).

Salas Guerra, C. (2020). Impacto de la actividad económica digital en el crecimiento. Recuperado en:

<https://www.proquest.com/openview/d52ac56ee601a04f492d37cc1b1f3ead/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>

Ureña - Chacón, E. (2021). Análisis de la planta turística a nivel de hospedaje y gastronomía en la comunidad de San Gerardo de Dota entre agosto y diciembre del 2021. (Informe de Practica de Especialidad para optar por el título de Gestor de Turismo Sostenible con el grado académico de Bachillerato – Instituto Tecnológico de Costa Rica).

Valle Diaz, F. - Huamán-Romaní, Y. (2022). Análisis predictivo de los indicadores macroeconómicos del sector turismo post COVID 19.

Villalobos, L. (2018). Enfoques y diseños de investigación social: cuantitativos, cualitativos y mixtos. EUNED. San José, Costa Rica.

## Apéndices

### Apéndice 1. Lista de Cotejo del grupo Focal

#### Lista de chequeo

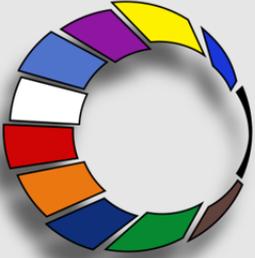
	Si	No	Observaciones
Planear el objetivo de estudio			
Identificar y seleccionar los participantes			
Analizar la información sobre los participantes			
Seleccionar al moderador			
Diseñar las preguntas			
Desarrollar y validar una estrategia de taller a través de las técnicas de dinámica grupal			
Reservar y preparar el sitio donde se va a realizar las sesiones			
Invitar, a los participantes, de forma escrita o verbal			
Verificar la asistencia y compromiso por otros medios tales como llamadas telefónicas o confirmaciones indirectas -terceros-			
Organizar el sitio y la logística de la reunión -número y tipo de asientos, equipos, refrigerios, etc.-			
Confirmación la invitación a los participantes			
Organizar los materiales didácticos que se van a utilizar en la sesión, si es el caso			
Desarrollo de la sesión: inducción, conducción, y discusión grupal.			
Clausura de la sesión: presentación de las conclusiones y acuerdos; entrega de un certificado			
Proceso de validación de las relatorías, acuerdos y resultados por parte del equipo investigador			
Informe final.			

Fuente: Jiménez-Bonilla (2017, p. 67)

## Apéndice 2. Guía de Entrevista del grupo Focal



**ANILLO TURÍSTICO**



**DE LA PROVINCIA DE CARTAGO Y LOS SANTOS**

### Grupo Focal

Sobre indicadores socioeconómicos para el desarrollo turístico  
Instituto Tecnológico de Costa Rica  
Gestión del Turismo Sostenible  
19 de junio, 2023

## La consulta se encuentra estructurada en tres dimensiones



	<p><b>1. Presentación de las personas estudiantes:</b>                  Maria Celeste Calderón Orozco / Emmanuel Arroyo Valle</p>
	<p><b>2. Objetivo del grupo focal:</b> Determinar los indicadores más relevantes para diversas instituciones y/u organizaciones que tienen incidencia en el desarrollo turístico de la provincia de Cartago y tres distritos de Los Santos.</p>
	<p><b>Metodología de trabajo y tiempo Individual</b>                  Consulta de 14 aspectos                  30 minutos</p>
	<p><b>Presentación de las personas participantes</b>                  Nombre y Apellidos                  Organización y puesto</p>

Consulta individual, sobre el aval para grabar la sesión. Manejo de los datos se hará de manera codificada y las grabación se borrada después del ser utilizada.

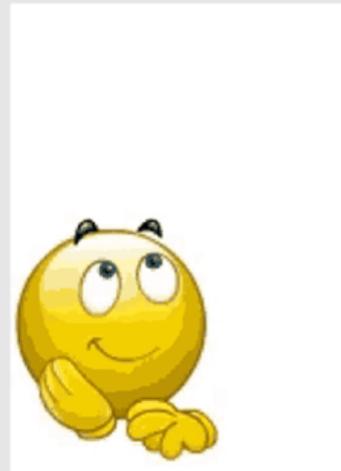
Vamos iniciar el proceso de preguntas, les pedimos por favor esperar hasta que alguna de las personas facilitadoras le brinde la palabra.



**El aporte que nos realice es vital para poder generar un conjunto de indicadores que ayude a determinar de manera general el desarrollo turístico local.**

Según su percepción es relevante cada uno de los siguientes siete aspectos:

- 1.Nombre de la empresa, emprendimiento u otro.
- 2.Condición del local que ocupa actualmente
  - Arrendado
  - Propio
  - Virtual
- 3.Fecha de inicio de operación
- 4.Provincia, cantón y distrito donde se ubica
- 5.Tipo de negocio y/o emprendimiento
  - Familiar
  - Corporativo
- 6.Clasificación de la empresa o emprendimiento
  - Hospedaje
  - Gastronomía
  - Artesanías o souvenirs
  - Guía Turístico
  - Tour Operador
  - Agroindustria
  - Agencia de viajes
  - Transporte
  - Otro
- 7.Forma parte de un grupo organizado



**Puede realizar alguna recomendación o sugerencia....**

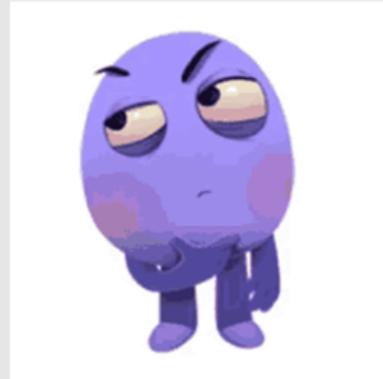
Según su percepción es relevante cada uno de los siguientes dos aspectos:

### 8. Tipos de patentes

- Patente Municipal
- Registro en el Seguro Social
- Registro en el INS
- Permiso de funcionamiento del Ministerio de Salud
- Registro de Marca o nombre comercial
- Registro de Contribuyente
- Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (FODESAF)
- Impuesto a las Sociedades
- Certificado de estar inscrita en el MEIC

### 9. Tipos de Certificaciones

- Declaratoria Turística
- Certificación de Sostenibilidad Turística
- Red Sofía
- Otra



**Puede realizar alguna recomendación o sugerencia....**

Según su percepción es relevante cada uno de los siguientes cinco aspectos:



10. Cantidad de personas que laboran

11. Nivel más alto de escolaridad

12. Tipo de contrato

- Servicios profesionales
- Contrato Laboral

13. Edad promedio de los empleados

14. Género de los empleados

- Hombre
- Mujer
- Otro

**Puede realizar alguna recomendación o sugerencia....**

GRACIAS

Por su participación y sugerencias

El resultado de este TFG se le dará a conocer en Julio de 2023

## Apéndice 3. Entrevista.



### Indicadores socioeconómicos sobre desarrollo turístico

El presente instrumento tiene la finalidad de recopilar información relacionada con aspectos socioeconómicos que contribuyen a tener un panorama general sobre el desarrollo turístico.

#### Datos Generales de las empresas, emprendimientos y otros

El siguiente apartado contiene datos generales relacionados con: Nombre de la empresa, emprendimiento u otro, fecha de inicio de operación, ubicación de la empresa, si el negocio es familiar o corporativo, la actividad que realiza la empresa o emprendimiento, si forma parte de un clúster o asociación y su nombre.

1. Nombre de la empresa, emprendimiento u otro \_\_\_\_\_

2. Condiciones del local que ocupa actualmente

<input type="checkbox"/>	Arrendado
<input type="checkbox"/>	Propio
<input type="checkbox"/>	Virtual

3. ¿Fecha de inicio de operación? Mes \_\_\_\_\_ Año \_\_\_\_\_

4. Provincia donde se ubica (Una dirección más exacta como barriada)

<input type="checkbox"/>	San José (SJ)
<input type="checkbox"/>	Alajuela (A)
<input type="checkbox"/>	Cartago (C)
<input type="checkbox"/>	Heredia (H)
<input type="checkbox"/>	Guanacaste (G)
<input type="checkbox"/>	Puntarenas (P)
<input type="checkbox"/>	Limón (L)
<input type="checkbox"/>	Modalidad Virtual (MV)

5. Cantón y distrito en donde se ubica su empresa o emprendimiento.

Cantón \_\_\_\_\_ Distrito \_\_\_\_\_ Virtual \_\_\_\_\_

6. Tipo de negocio o emprendimiento

<input type="checkbox"/>	Empresarial
<input type="checkbox"/>	Familiar
<input type="checkbox"/>	Corporativo

7. Clasificación de la empresa o emprendimiento

<input type="checkbox"/>	Actividad temática
<input type="checkbox"/>	Agencia de viajes
<input type="checkbox"/>	Agroindustria
<input type="checkbox"/>	Artesanías o souvenirs
<input type="checkbox"/>	Gastronomía
<input type="checkbox"/>	Guía Turístico
<input type="checkbox"/>	Hospedaje
<input type="checkbox"/>	Tour Operadora
<input type="checkbox"/>	Transportes
<input type="checkbox"/>	Otro ¿Cuál?

8. Forma parte de un grupo organizado

<input type="checkbox"/>	Asociación
<input type="checkbox"/>	Clúster
<input type="checkbox"/>	Cooperativa
<input type="checkbox"/>	Otro

#### Datos generales sobre calidad de los servicios

9. Tipo de Registros que con los que cuenta su empresa o emprendimiento

Tipo de Registro	Si	No	No aplica
Permiso de Uso de Suelo			
Patente Municipal			
Registro en Seguro Social			
Registro en el Instituto Nacional de Seguros (INS)			
Permiso de Funcionamiento del Ministerio de Salud			
Registro de Marca o Nombre Comercial			
Registro como Contribuyente a Hacienda			
Fondo de Desarrollo Social y Asignación a Familiares (FODESAF)			
Impuesto a las Sociedades			
Certificación de estar inscrito en el Ministerio de Industria y Comercio (MEIC)			
Otro ¿Cuál?			

10. ¿Cuenta con alguna de las siguientes Certificaciones?

Certificaciones	SI	No	No aplica
Declaratoria Turística			
Certificación de Sostenibilidad Turística			
Red Sofia			
Costa Rica Artesanal			
Carbono Neutralidad			
Registro PYMES			
Certificado Veterinario de Operación (CVO)			
Bandea Azul Ecológica			
Otro ¿Cuál?			

#### Características generales sobre las personas empleadas

La siguiente sección recopila información datos generales sobre las personas empleadas: Cantidad de personas que laboran en la empresa, tipo de contrato bajo el cual se establece la relación laboral, nivel de escolaridad.

11. Cantidad de personas que laboran en su empresa o emprendimiento

	De 1 a 5 personas
	De 6 a 10 personas
	De 11 a 15 personas
	De 16 a 20 personas
	Mas de 21 personas
	No aplica

12. Nivel más alto de escolaridad con el que cuentan las personas empleadas

	Primaria completa
	Primaria incompleta
	Secundaria completa
	Universidad completa
	Universidad incompleta

13. ¿Bajo qué tipo de contrato se encuentran sus trabajadores?

	Contrato laboral.
	Servicios profesionales.
	Temporada
	Fines de Semana
	Otro ¿Cuál?

14. ¿Cuál es la edad promedio de sus empleados?

	15 a 18 años
	19 a 29 años
	30 a 39 años
	40 a 59 años
	60 a 65 años
	Otro

15. Las personas que laboran en su empresa o emprendimiento son mayoritariamente del género

	Masculino
	Femenino
	Otro

Elaborado por las personas Emmanuel Arroyo Valle y María Celeste Calderón Orozco estudiantes de la carrera de Gestión del Turismo Sostenible con apoyo de la Comisión Técnica del Anillo Turístico de la provincia de Cartago y Los Santos, durante su Práctica de Especialidad, en Junio de 2023.

