

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS**

**ESCUELA DE LAS CIENCIAS SOCIALES**

**CARRERA: TURISMO**

**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO EN LAS ÁREAS DE  
ACCESO DEL PARQUE NACIONAL TENORIO, COSTA RICA,  
2020**

**MÓNICA ZAMORA MONGE**

**SAN JOSÉ, COSTA RICA, JULIO, 2020**

## CONTENIDO

TABLAS.....	VI
FIGURAS .....	VII
DEDICATORIA .....	VIII
AGRADECIMIENTO.....	IX
DECLARACIÓN JURADA.....	X
SOLICITUD DE DEFENSA.....	XI
CARTA DE AUTORIZACIÓN DEL TUTOR .....	XII
RESUMEN .....	XIII
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....	1
Planteamiento del Problema.....	2
Objetivos .....	4
Justificación .....	5
Antecedentes .....	8
Proyecciones .....	13
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....	14
Turismo .....	14
Accesibilidad .....	15
Ley 7600.....	19
Turismo Accesible en Costa Rica.....	20
Parques Nacionales .....	23
Sistema de Áreas de Conservación de Costa Rica.....	25
El Parque Nacional Volcán Tenorio .....	28
Atractivos del Parque Nacional .....	29

Visitación turística .....	30
Marco Situacional.....	31
Cantón de Upala.....	32
Distrito de Bijagua .....	34
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO.....	35
Enfoque de Investigación.....	35
Tipo de Investigación .....	36
Según la finalidad .....	36
Según contexto temporal.....	37
Según la profundidad .....	37
Fuentes de Información .....	37
Población.....	38
Muestra.....	38
Sujetos .....	38
Criterios de Inclusión y Exclusión .....	39
Categorías de Análisis .....	40
Parque Nacional Volcán Tenorio.....	40
Turismo Accesible .....	40
Experiencia de Usuario .....	41
Casos de Éxito .....	41
Instrumentos utilizados en la investigación .....	41
Entrevista.....	42
Observación .....	42
Procedimiento de Recolección de Datos .....	43
Fase Preactiva .....	43

Fase Interactiva.....	44
Fase Posactiva.....	44
CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	45
Unidad de Análisis 1: Parque Nacional .....	46
Unidad de Análisis 2: Turismo Accesible.....	69
Unidad de Análisis 3: Experiencia del Usuario.....	74
Unidad de Análisis 4: Casos de Éxito.....	81
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	86
Conclusiones .....	86
Recomendaciones.....	87
Referencias Bibliográficas.....	91
Apéndices .....	99
Apéndice A: Instrumento aplicado a los empresarios, profesionales turísticos.....	99
Apéndice 2: Parqueo.....	104
Apéndice 3: Entrada Boletería .....	104
Apéndice 4: Sendero Pavimentado.....	105
Apéndice 5: Cambio de sendero.....	105
Apéndice 6: Zacate block.....	106
Apéndice 7: Escaleras Catarata.....	106
Apéndice 8: Materiales en el sendero.....	107
Apéndice 9: Pasamanos sendero .....	107
Apéndice 10: Baranda de madera.....	108
Apéndice 11: Borbollones.....	108
Apéndice 12: Puente-sendero.....	109
Apéndice 13: Sacos de arena-sendero .....	109

Apéndice 14: Rótulo de Información .....	110
Apéndice 15: Señalización del sendero .....	110

**TABLAS**

Tabla 1: Unidades de Análisis .....	45
Tabla 2: Diagnóstico de las áreas comunes del Parque Nacional Volcán Tenorio.....	52

## FIGURAS

Figura 1: Áreas de Conservación.....	25
Figura 2: Número de visitas residentes y no residentes por Área Silvestre Protegida.....	31
Figura 3: Límites Parque Nacional Volcán Tenorio.....	32
Figura 4: Mapa del Cantón de Upala.....	33
Figura 5: Calificación del estado de los senderos.....	47
Figura 6: Calificación estado del parqueo.....	48
Figura 7: Calificación estado de la entrada.....	48
Figura 8: Calificación estado de los baños.....	49
Figura 9: Grupo de personas aptas para los accesos del Parque Nacional Volcán Tenorio.....	64
Figura 10: Recomendación del parque nacional.....	66
Figura 11: Rechazo de visita al parque nacional.....	67
Figura 12: Mejoras al Parque Nacional Volcán Tenorio.....	68
Figura 13: Potencial crecimiento de divisas.....	71
Figura 14: Visita de más perfiles de turistas.....	72
Figura 15: Influencia en promoción.....	72
Figura 16: Responsables en las mejoras de accesibilidad.....	73
Figura 17: Comentarios sobre accesos de atractivos turísticos.....	76
Figura 18: Rechazo de solicitud de turista al Parque Nacional Volcán Tenorio.....	77
Figura 19: Conocimiento de herramientas tecnológicas.....	78
Figura 20: A cuál punto se deben realizar las mejoras en el Parque Nacional Volcán Tenorio....	79
Figura 21: Futuras recomendaciones del Parque Nacional Volcán Tenorio.....	80
Figura 22: Medio de información.....	81
Figura 23: Oferta de turismo accesible en Costa Rica.....	82
Figura 24: Reconocimiento de lugares turísticos accesibles en Costa Rica.....	83
Figura 25: Decisión de promoción.....	84
Figura 26: Futuro caso exitoso.....	85

**DEDICATORIA**

Dedico esta tesina a familia, por siempre apoyarme en todos mis proyectos, por querer lo mejor para mí. Especialmente, se la quiero dedicar a mi madre, por ser el pilar de mi vida, por demostrarme que la vida es bella y que lo mejor está por venir.

## AGRADECIMIENTO

Primero, quiero agradecerle a mi familia por todo el apoyo que me han demostrado durante este proceso, por acompañarme y demostrarme el amor incondicional.

Quiero agradecer especialmente a mis hermanos y hermanas por siempre buscar ser la mejor versión de cada uno y una, para darme el mejor de los ejemplos. Son lo máspreciado de mi vida.

También, quiero agradecerle a mi tutora Georgia Atkin, por su tiempo dedicado y por enseñarme tantas cosas durante el proceso de la tesina, y por siempre enseñar. Definitivamente, es de las profesoras que marco mi proceso académico y profesional.

Además, quisiera agradecerles a las personas que estuvieron pendientes de mi proceso y me ofrecieron su apoyo en todo momento.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene objetivo principal identificar el mapa de ruta para ofrecer turismo accesible en el Parque Nacional Volcán Tenorio, según la perspectiva de los actores turísticos nacionales durante el mes de julio del año 2020.

Por lo tanto, para llevarla a cabo la investigación se emplea con un enfoque cualitativo con un diseño fenomenológico, enfoque que se ajusta para la realización de las visitas de campo, así como las entrevistas tanto a los empresarios turísticos como el personal administrativo y operativo del Parque Nacional.

En el presente documento se ampliarán sobre conceptos indispensables, con el fin entender el turismo accesible y su importancia para el desarrollo de un destino turístico como Costa Rica. Asimismo, se evidenciará la importancia de otorgar oportunidades adecuadas a personas con movilidad reducida para la realización plena de actividades turísticas.

Con la investigación se pretende ayudar al Parque Nacional, la comunidad alrededor del Volcán Tenorio y al Sistema de Áreas de Conservación (SINAC) a mejorar las condiciones de acceso dentro del parque nacional.

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Turismo, es la actividad donde la persona realiza un desplazamiento y pernoctación en un lugar distinto al de habitación residencial, los motivos del porqué se realizan va a depender de la persona ya sea ocio, negocios, salud, culturales, entre otros. A su vez, es una de las actividades que más genera ingresos tanto a entidades privadas como públicas.

Costa Rica se ha convertido en los últimos años en uno de los destinos con mayor visitación en el mundo, mismo que se encuentra entre los primeros cincuenta países más visitados. Año con año ha logrado crecer sus cifras de visitantes, gracias a la belleza de sus playas combinadas con montañas, el ecoturismo que es el concepto de turismo que ha venido caracterizando a Costa Rica en los últimos tiempos, entre otros muchos más aspectos.

Para un país como Costa Rica, donde el turismo es de vital importancia, ya que gran parte de su economía se debe a dicha actividad, así como, la generación de empleos que se atribuyen a este sector. Costa Rica y las instituciones que velan por mejorar el turismo, deben de proporcionar las condiciones adecuadas para su realización a lo largo y ancho del país.

Es importante destacar la labor que ha venido realizando el gobierno, el Instituto Costarricense de Turismo, cámaras gremiales turísticas, sector privado, con el propósito del crecimiento y el posicionamiento del país como un destino turístico ejemplar, enfocado principalmente por ser un destino de ecoturismo y sol y playa.

Sin embargo, existen múltiples mejoras que se deben realizar, con el propósito de ampliar la industria turística y de mejorar cada día más el producto turístico, así como buscar desarrollar la oferta con otros tipos de turismo y posicionar de forma integral el país. El turismo accesible es un tipo de turismo que Costa Rica puede potencializar al realizar los ajustes y mejoras correspondientes, para así buscar colocar en el mapa al país como un destino accesible. Es por eso que surge el motivo del tema central de la investigación, mismo que está relacionado con conocer la oferta turística accesible en el Parque Nacional Volcán Tenorio.

## Planteamiento del Problema

Costa Rica, es un país que se conoce mundialmente por ser un destino turístico altamente visitado, en especial por el desarrollo del ecoturismo. Gracias a sus bellezas naturales y cómo el progreso se ha ido dando de manera respetuosa, promoviendo la conservación del medio ambiente y los valores socioculturales del destino. No obstante, el turismo accesible es una materia que este país tiene pendiente de cumplir en los atractivos naturales y culturales, así como en organizaciones, empresas públicas y privadas vinculadas al turismo.

El turismo accesible, según la Organización Mundial del Turismo (2016) “es la adecuación de los entornos, productos y servicios turísticos de modo que permitan el acceso, uso y disfrute a todos los usuarios, bajo los principios del Diseño Universal”. (p. 6)

El turismo, es un fenómeno social y económico que implica el desplazamiento y pernoctación de una persona a un lugar distinto al lugar residencial. La persona es motivada por distintos factores, ya sea, ocio, laboral, salud, negocios, cultural, entre otros. Es una de las actividades que más ingresos aporta a la economía de un país. En Costa Rica, el turismo es una de las principales actividades económicas.

Según el BCCR (2018), en su Cuenta de Satélite de Turismo, en el 2016, el turismo aportó el 6.3% del PIB de Costa Rica. Esta iniciativa fue por parte del banco, el Instituto Costarricense de Turismo y la Cámara Nacional de Turismo halló que el turismo genera más divisas para el país que los servicios de informática, fabricación de instrumentos y suministros médico y de energía combinados.

Costa Rica se ha convertido en los últimos años en uno de los destinos con mayor visitación en el mundo, mismo que se encuentra entre los primeros cincuenta países más visitados. Durante el año 2019, según el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) la cifra de llegadas al país alcanzó el 3.139.008, tanto ingresos por vía aérea como terrestre. Dicha cifra representa un 4,1% más de lo registrado en el año anterior durante el mismo período. (p.59)

Al Costa Rica registrar un aumento en las llegadas de turistas, la visitación de los parques nacionales también aumenta. Con ello, se incrementa la necesidad de realizar un mantenimiento constante que se adapte a la diversidad de visitantes y sus necesidades.

La accesibilidad de los senderos se dificulta por diversas razones, entre las que se pueden mencionar el mantenimiento, la falta de personal, los recursos económicos disponibles para invertir en mejoras. Las desmejoras han afectado inclusive hasta el punto donde adultos mayores, mujeres embarazadas y personas con movilidad reducida; no han podido visitar la totalidad de un parque porque las condiciones no son las adecuadas, afirma la Asociación ProParques (párr.9).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), un 15% de la población mundial tiene algún tipo de discapacidad y dicho número va en aumento, ya que la población mundial es cada vez más longeva. (p.7). A la vez, es una población con más tiempo y recursos para destinar a la realización de actividades como turismo. No obstante, sus condiciones físicas, en muchos casos, no son del cien por ciento.

Dicho lo anterior, el hecho que un país cuente con las condiciones óptimas, adecuadas enfocadas en turismo accesible, lo hace un destino más atractivo. De igual manera, es importante indicar que el desarrollo del turismo accesible beneficia a cualquier población en general.

El Parque Nacional Volcán Tenorio ubicado entre las provincias de Alajuela y Guanacaste, es considerado uno de los parques nacionales más jóvenes, ya que se creó en el año 1995. Según el informe anual del año 2018 del Sistema Nacional de Áreas de Conservación, el Parque Nacional Volcán Tenorio fue el sexto parque nacional más visitado a nivel nacional, alcanzando una cantidad de 112 562 visitantes. (p.18)

Por lo tanto, se justifica planteando el problema de investigación:

“¿Es posible realizar turismo accesible en el Parque Nacional Volcán Tenorio, mejorando sus áreas de acceso?”

El siguiente trabajo de investigación, busca conocer del estado actual del Parque Nacional Volcán Tenorio, especialmente en temas de accesibilidad. Se pretende crear una serie de recomendaciones y mejoras en las áreas de acceso, para impulsar el desarrollo del turismo accesible en una de las zonas de gran riqueza natural y de biodiversidad de este país. Asimismo, se intenta analizar la situación actual del parque nacional, además, de identificar los puntos de avance.

## Objetivos

A continuación, se presenta el objetivo general y los objetivos específicos establecidos para la presente investigación.

### **Objetivo Principal:**

- Identificar el mapa de ruta para ofrecer turismo accesible en el Parque Nacional Volcán Tenorio durante el mes de julio del año 2020.

### **Objetivos Específicos:**

- Conocer el estado actual de áreas de acceso del Parque Nacional Volcán Tenorio
- Valorar las ventajas que puede ofrecer el turismo accesible para los visitantes de este destino
- Identificar casos de éxito del turismo accesible en Costa Rica
- Formular posibles mejoras en el área de acceso del Parque Nacional Volcán Tenorio para facilitar la experiencia del usuario del turismo accesible.

## Justificación

Según el ICT (2019), ha existido un incremento cada año en la visitación a Costa Rica al igual que el tiempo de pertenencia. Si bien es cierto 2020 será considerado atípico por la pandemia COVID-19 y el cierre de fronteras como estrategia para reducir su contagió, se estimó que para el 2021, habría un incremento del veintinueve por ciento (29%) en la cantidad de turistas que llegarían a Costa Rica desde 2018. Es decir, alrededor de cuatro millones de visitantes.

Acorde al ICT (2019), del total de visitantes de Costa Rica, un treinta y cinco por ciento (35%) realiza caminatas por senderos, siendo esta la quinta actividad más realizada en el país ya sea en caminatas en áreas protegidas públicas y privadas, playas, bosques.

Costa Rica ha sido reconocido por ser un destino de sol y playa, gracias a la variedad de playas que posee en sus dos costas. De acuerdo con el ICT (2019) la actividad de sol y playa es realizada por el setenta por ciento (70,3%) de sus visitantes. A pesar de que la razón principal de vista es la de sol y playa, Costa Rica es mundialmente conocido por su modelo de ecoturismo, siendo un referente a nivel mundial.

Menos conocido es como un destino de Turismo Accesible a pesar de la importancia que tiene. Según la Organización Mundial del Turismo (OMT) (2016), el turismo accesible hace referencia a la adecuación de los entornos, productos y servicios turísticos de modo que permitan el acceso, uso y disfrute a todos los usuarios, bajo los principios del Diseño Universal (p.6).

En el Plan de Desarrollo Turístico 2017 – 2022, el desarrollo y fortalecimiento del turismo accesible no está contemplado directamente por el ICT en sus objetivos. Sin embargo, mencionan en el objetivo 1 “Impulsar la adopción de prácticas innovadoras para promover el uso eficiente de los recursos turísticos en beneficio de los turistas, las empresas y la población en general.” (p.79), menciona la creación de programas para mejorar los centros de desarrollo turísticos y en los parques nacionales en cuanto a sus senderos entre otros elementos.

El Sistema de Áreas de Conservación (SINAC) es el ente que lidera la conservación y el uso sostenible de la biodiversidad y los recursos naturales del país. El SINAC estableció once Áreas de Conservación que se dividen en todo el territorio nacional, en las cuales se encuentran Parques Nacionales, Humedales, Reservas Biológicas, Monumento Nacional, Reservas Naturales

Absolutas, Reservas Forestales Refugios de Vida Silvestre, Zonas Protectoras. Entre todas las distintas categorías de Áreas de Silvestres Protegidas (ASP) protegen el veinticinco por ciento (25%) del territorio nacional. Acorde al Informe Anual del SINAC (2017), la cobertura de los parques nacionales es de seiscientos veintinueve mil novecientos dieciocho con setenta y cinco hectáreas (629 918,75 ha), lo cual representa el doce por ciento (12%) del territorio de Costa Rica. (p.11).

Costa Rica creó en el año 1996 la Ley 7600 sobre Igualdad de Oportunidad para las Personas con Discapacidad, la cual establece como interés público, el desarrollo integral de la población con discapacidad en igualdad de condiciones, oportunidades, deberes y derechos que el resto de los habitantes. (p.1). Algunas de las garantías que establece la Ley 7600 para las personas con discapacidad es el acceso a los espacios públicos, así como a las actividades recreativas.

La accesibilidad a los parques nacionales va mucho más allá de cumplir con la Ley 7600. Más bien, se trata de respeto, de conocer y reconocer la naturaleza y de poder disfrutar de sus beneficios sin obstáculo alguno. En el periódico La Voz de Guanacaste (diciembre, 2017), aparece una entrevista en la que una persona en silla de ruedas declara que, “Disfrutar de la naturaleza en la mayoría de los parques nacionales (...) es prácticamente un privilegio al que todavía no pueden acceder las personas que tienen alguna discapacidad.” (párr.3)

Según el ICT (2019), la cantidad de visitantes tanto nacionales como no-nacionales al Parque Nacional Volcán Tenorio en 2018 fue 112 562 que representa un 5,2% de la visitación nacional a las áreas silvestres protegidos del país. En 2011, la visitación fue de 23 331 que significa un incremento del 500% en apenas siete años.

Parque Nacional Volcán Tenorio (PNVT), mismo que según el Sistema de Áreas de Conservación-SINAC (2018) se encuentran entre los diez parques nacionales más visitados del país. (p.18). Es decir, representa un atractivo turístico de interés para los visitantes por sus cualidades naturales únicos que son accesados por un sendero de dos mil quinientos metros (2,500m).

Los cinco principales atractivos del PNVT se recorren a lo largo de los dos mil cincientos metros (2.500 m) de distancia, siendo el Teñidero, el último atractivo a visitar, ubicado al final de la extensión del sendero. Actualmente, el sendero cuenta con aproximadamente quinientos metros

(500m) pavimentados en línea recta, distancia que no incluye ningún atractivo, ya que el primero se encuentra a mil quinientos metros (1.500m). Sin embargo, parte de los 1500 metros son los escalones, los cuales son aproximadamente doscientos cincuenta (250). El recorrido total del sitio es con algunas subidas y bajadas, donde incluso se pierde el rastro del sendero en diversas ocasiones.

Debido a esta situación, es que el principal objetivo de la presente investigación es Identificar el mapa de ruta para ofrecer turismo accesible en el Parque Nacional Volcán Tenorio durante el mes de julio del año 2020, asimismo, conocer las condiciones actuales para así identificar los puntos de mejora.

Para el destino de Bijagua, lugar donde se encuentra el Parque Nacional en mención, es también muy importante la realización del turismo, inclusive, es de las principales actividades que se realizan en la zona. No obstante, es necesario evaluar las condiciones del lugar, para así conocer si realmente la visita de los turistas es de fácil acceso.

Con la investigación se pretende planear un mapa de ruta al Parque Nacional, la comunidad alrededor del Volcán Tenorio y al Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC), para mejorar las condiciones de acceso dentro del parque, con el fin de que la experiencia del turista visitante sea cada vez más agradable y que sea un lugar donde se pueda realizar turismo accesible.

## Antecedentes

Para la presente investigación, se tomaron en cuenta antecedentes tanto nacionales como internacionales, los cuales desde diferentes enfoques, perspectivas y proyectos se relacionan con la accesibilidad, turismo accesible, mejoramiento de ciudades, parques y destinos turísticos.

En cuanto, a la accesibilidad en los destinos de un país, la investigación *Diagnóstico de turismo accesible para personas con capacidades motrices restringidas, en la Ciudad de Luján*, realizada por María del Sol Rodríguez (2010), estudiante de licenciatura de la carrera de Turismo de la Universidad Abierta Interamericana. Rodríguez se planteó como objetivo principal:

Desarrollar un diagnóstico para conocer el estado del sistema turístico de la Ciudad de Luján, para recibir turistas con capacidades motrices restringidas, al mes de agosto del año 2010” (p.17).

La investigación anterior, se está tomando en cuenta por ser un estudio sobre el turismo accesible en un destino específico de Argentina. No obstante, la presente investigación no se enfoca en la accesibilidad para personas con capacidades motrices restringidas, sin embargo, el tema aplica como referencia de estudio.

La investigación analizó la accesibilidad en distintos sitios, desde hoteles, restaurantes, principales atractivos turísticos de la zona, como lo son la iglesia, museos, edificios históricos. Entre las conclusiones que menciona, es que los esfuerzos son asilados por parte de cada empresa por aparte y que en la mayoría presenta problemas al acceder a segundos niveles, ya que muchos de ellos cuentan solamente con escaleras y no ofrecen alternativas para acceder. Además, propone distintas recomendaciones con el fin de mejorar el destino y la accesibilidad del mismo, algunas de ellas son, la adecuación correcta de los baños, disponer de zonas exclusivas para personas en sillas de ruedas, capacitaciones para las personas que atienden público, disponer de rampas y espacios de descanso, así como, la creación de una guía accesible, con el fin de promocionarse como destino accesible.

*Evaluación de la accesibilidad de la industria turística de Monterrey: Un primer paso hacia el turismo accesible*, documento redactado por Fátima Guajardo Galván, Alejandra García García e Isabel Sánchez Villarreal (2012), estudiantes de la Universidad de Monterrey, México, se

plantearon como objetivo “Identificar los aspectos de la industria turística de Monterrey que facilitan la accesibilidad de las personas con discapacidad motriz, visual y auditiva” (p.20).

Llegaron a las conclusiones de que la ciudad de Monterrey, México:

Está lejos de ser un destino turístico accesible por distintas razones, entre ellas se puede mencionar, la falta de identificación y promoción de productos y servicios accesibles, asimismo, identificaron el conocimiento general y la buena voluntad de recibir a personas con discapacidad motriz, no así con personas con discapacidad visual y auditiva. No obstante, también lograron identificar establecimientos con iniciativas para atender dicho mercado (pp.166-171).

Para las conclusiones anteriores, evaluaron seis parámetros distintos a cumplir, mismos que son determinantes a la hora de elegir un destino. Los parámetros fueron: información sobre condiciones, servicios y productos accesibles, accesibilidad de las páginas web, infraestructura adaptada, conocimientos relacionados a la discapacidad, actitudes, percepciones e iniciativas de los ofertantes de turismo relacionadas a la accesibilidad de las personas. (pp.166-171)

*La política de accesibilidad turística en Parques Nacionales de Argentina en el Siglo XXI*, es el nombre de la tesis elaborada por Daniela Catalini (2014), estudiante de la Universidad Nacional del Sur, Argentina, estableció el objetivo “Analizar la política de accesibilidad turística y su implementación en los Parques Nacionales de Argentina en el siglo XXI” (p.9).

Según indica las conclusiones de la tesis realizada, en Argentina el Ministerio de Turismo,

Ha creado un Sistema de Calidad Turística que tiene como uno de sus ejes principales la planeación de actividades turísticas que sean inclusivas para todas las personas con discapacidad en las áreas protegidas de los Parques Nacionales. Además, incluye planes de capacitación para el personal de los parques con el propósito de estar sensibilizada hacia dicho mercado. No obstante, el destino tiene mucho porque implementar, sin embargo, por temas económicos de presupuesto, no puede ejecutar acciones y/o modificaciones tanto en el personal como en las instalaciones (pp.72-75).

Una de las razones por las que se eligió el antecedente anterior, es porque el mismo se enfoca en la accesibilidad de los Parques Nacionales de Argentina, caso similar a la presente investigación.

*Propuesta Metodológica de Análisis y Actuación de la Accesibilidad en Municipios Rurales. El Caso Particular de la Marina Alta (Alicante)*, Salvador Cervera (2016) se plantó como uno de los objetivos:

Conocer el nivel de accesibilidad de una muestra de municipios rurales en la Marina Alta a través de la aplicación de la metodología propuesta. A través de este objetivo se podrá testar la metodología propuesta y de esta manera comprobar su validez” (p.50).

Entre las conclusiones que menciona la autora, indica que en España existe legislación para regular establecimientos en materia de accesibilidad, no obstante, no está ajustada a normas de otros países que son más completas. Además, comenta que la Marina Alta no muestra los niveles mínimos aceptables en accesibilidad, asimismo, indica cómo utilizar la metodología propuesta para calificar de una manera más adecuada al destino en mención.

Para completar la investigación, se utilizaron antecedentes nacionales que se relacionarán en alguna forma a la presente investigación, mismos demuestran el esfuerzo en temas de accesibilidad y turismo accesible en Costa Rica.

*Turismo Accesible, un desafío en Costa Rica*, es un artículo realizado por Luis Eduardo Fernández Picado del Instituto Nacional de Aprendizaje (2003), donde establece la importancia y necesidad que Costa Rica tiene para impulsar el turismo accesible en el país, así mismo, indica los logros consolidados en dicha materia. Además, Fernández indica proyecciones establecidas para la concepción de turismo accesible, una de ellas es “Desarrollar una experiencia piloto de asesoría y acompañamiento con empresas del sector que quieran poner en marcha un Plan de Accesibilidad de las Instalaciones y Servicios” (p.20).

Una de las razones por las que se eligió el antecedente anterior, es porque el Instituto Nacional de Aprendizaje y el autor se enfocan en la importancia que representa turismo accesible para las personas que tienen algún tipo de discapacidad y cómo evidencia el potencial que este tiene la sociedad. Además, el autor hace un llamado a las empresas del sector a sensibilizarse y a ver las acciones que cada quien ha realizado y visualizar otros avances para garantizar el turismo accesible en Costa Rica.

*Turismo y Accesibilidad en Áreas Silvestres Protegidas*, es un cuaderno de trabajo realizado por el Sistema Nacional de Áreas de Conservación-SINAC (2015), donde establecieron once objetivos como guía en Turismo Accesible en Áreas Silvestres Protegidas. Uno de los

objetivos a mencionar es “Adquirir conocimientos básicos sobre el diseño universal en áreas silvestres protegidas” (p.10).

La propuesta de trabajo concluye con recomendaciones y acciones puntuales a seguir con el fin de ofrecer un destino más inclusivo. Entre algunas recomendaciones se pueden mencionar acciones básicas como senderos “limpios”, es decir, sin obstáculos grandes en el medio de estos, baños accesibles, entre otros. (p.13)

De igual manera y en la misma línea de accesibilidad, se anota que,

El Instituto Costarricense de Turismo en alianza con Organización Internacional de Turismo Social (OITS) y la Secretaría de Integración Turística Centroamericana-SITCA (2019) han creado el Programa de Turismo Social con Integridad, cuyo objetivo es promover que las empresas y organizaciones costarricenses, turísticas o no, gestionen dentro de su operación espacios que faciliten actividades recreativas dirigidas a poblaciones con accesibilidad limitada. El primer destino en participar fue La Fortuna, San Carlos, parte de sus conclusiones es con acciones como la mencionada se puede ir cumpliendo con los objetivos de desarrollo sostenible y que están llegando a cumplir experiencias turísticas de otras poblaciones. (párr.2)

Una de las razones por las que se escogió el antecedente anterior, es porque el Instituto Costarricense de Turismo evidencia el interés de promocionar destinos más accesibles en el territorio de Costa Rica. Una de las formas de mostrar el interés es la realización de alianzas con organizaciones reconocidos en dichos temas, con el fin de trazar la línea a seguir con los empresarios turísticos del país.

Para evidenciar la fortaleza de las alianzas público-privada, el Proyecto Cahuita Accesible ha sido impulsado por una alianza de este tipo, entre el Parque Nacional Cahuita, la Asociación Pro-Parques y el Consejo Local de la comunidad de Cahuita (2019).

Su principal objetivo era la creación de una pasarela accesible al mar, elaborado con tapas plásticas recicladas. Parte de las conclusiones y resultados del proyecto han sido lograr reciclar 16 toneladas de tapas plásticas, mismas que muchas veces terminan en el mar, además, de brindar la posibilidad para que personas con movilidad reducida o en silla de ruedas puedan acceder al mar. (párr.2)

Entre las razones por la que se eligió el antecedente anterior, son porque se evidenció la necesidad de una población específica para disfrutar de los recursos naturales de un parque

nacional. Además, se lograron coordinar instituciones públicas y privadas con el fin de mejorar la accesibilidad del parque nacional, para así satisfacer la necesidad.

El siguiente antecedente, analiza la accesibilidad con un enfoque más arquitectónico, aspecto relevante en el tema mencionado. Diseño para Todos, es una propuesta final de graduación elaborada por Daniel Jiménez (2019), quien establece como uno de los objetivos específicos:

Analizar a los usuarios con discapacidades físicas, visuales, auditivas o cognitivas, así como sus requerimientos físico-espaciales, funcionales y topológicos específicos, estudiando los lineamientos arquitectónicos aplicados en el Diseño para Todos” (p.19).

Parte de sus conclusiones indica que, al ser grupos tan heterogéneos, requieren distintas necesidades, no obstante, las mismas no están contempladas, no solamente en la parte arquitectónica del edificio que le compete, sino en el país como tal, ya que no existe reglamentos y/o guías aplicables en términos de accesibilidad para la construcción. Así mismo, el investigador indica la falta de empatía educativa y profesional a la hora de tratar con personas con alguna discapacidad.

La manera en la que se construye y se distribuye tanto la ciudad y cómo los edificios son de las razones que se deben de analizar con el fin de conocer que tan accesible es para todo tipo de población.

## **Proyecciones**

- Se planea conocer la perspectiva de actores turísticos nacionales con respecto a la experiencia del Parque Nacional Volcán Tenorio.
- Se proyecta evidenciar los beneficios que genera la implementación del turismo accesible en un destino.
- Se proyecta brindar aspectos de mejora para otorgar igualdad de oportunidades y de acceso a los recursos naturales a las personas con discapacidad que son titulares de los mismos derechos fundamentales que el resto de los ciudadanos.

## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se amplía los principales conceptos y temas relacionados con el eje central de la investigación, con el fin de permitir un mejor análisis y forme parte como base estructurar para el desarrollo del objetivo principal de la investigación, el cuál es la viabilidad del turismo accesible y el área de acceso del Parque Nacional Volcán Tenorio, según la perspectiva de los actores turísticos nacionales durante el mes de julio del año 2020.

En primer lugar, se define el concepto de turismo y seguidamente se abordan las explicaciones relativas a la accesibilidad, las cuales profundizan en aspectos como la ley costarricense que trata la accesibilidad y el turismo accesible.

Finalmente, se desarrolla el Sistema Nacional de Áreas Silvestres de Costa Rica y el parque nacional específico, el cual es el objeto de esta investigación.

A continuación, se exponen los conceptos relativos al turismo, relevantes para el presente estudio.

### **Turismo**

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico que existe en el mundo, según el destino de diferentes maneras y como actividad, crece año tras año. El turismo ha existido desde las civilizaciones antiguas basado en las diferentes motivaciones e intereses de la época. Lo cierto es que el turismo presenta una oportunidad para el descanso, la diversión y el desarrollo de la personalidad de cada persona quien lo realice.

El Turismo, según la Organización Mundial del Turismo (OMT) (2016) se define como “las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período consecutivo inferior a un año y mayor a un día, con fines de ocio, por negocios o por otros motivos”. El turismo es una disciplina que comprende aspectos sociales, culturales y económicos.

Por su dinámica, el turismo impacta a los países que reciben y generan turismo desde lo social, lo cultural y lo económico. Este impacto alcanza directa e indirectamente a muchas empresas e instituciones por los ingresos que genera el turismo e influye en el desarrollo humano y del país receptor del turismo.

La Organización Mundial de Turismo presentó enero 2020 la publicación “El turismo internacional sigue adelantando a la economía global”, las cifras de llegadas de turistas internacionales en mundo del año 2019, mismas que ascendían a 1.500 millones. Así mismo, esperaban que para el año 2020 la cifra superara el crecimiento del 4% del 2019 con respecto al 2018. (párr.1)

Si bien es cierto, el turismo tiene un impacto de gran importancia en el desarrollo de un país en lo económico, su motor principal es la motivación que tiene el visitante para determinar donde viajará para satisfacer la motivación y/o necesidad que tiene. De las motivaciones, nacen tipos de turismo que buscan atraer a turistas al país.

El turismo es uno de los motores económicos Costa Rica. El Instituto Costarricense de Turismo (ICT) indica en su informe “Divisas por concepto de Turismo”, la generación de divisas registradas por turismo es de 3 968,3 millones de dólares. (p.2) Dato que demuestra que el turismo en Costa Rica es un sector que aporta sustancialmente a la economía del país.

Una alianza entre el Banco Central de Costa Rica y el ICT surge la idea de crear la Cuenta Satélite de Turismo, estudio que permite dimensionar el aporte del turismo en la economía del país. En el informe del 2016 indicaron que la actividad en mención es el responsable de generar 211 213 empleos directos. (p.20)

No obstante, la situación actual del mundo ocasionado por el COVID-19 tiene al sector turismo gravemente afectado, muchos de los países han declarado como la temporada cero de turismo. Situación que ha afectado gravemente en aspectos económicos al mundo en general, especialmente, a aquellos países donde el turismo es una de sus principales fuentes de divisas.

## **Accesibilidad**

Según el Observatorio Accesibilidad y Vida Independiente (s.f), la definición de accesibilidades:

Condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de «diseño para todos» y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse. (párr. 1)

De esta manera, la accesibilidad se convierte en un derecho humano en la igualdad de oportunidades de todas las personas. Dicho así, la accesibilidad de ser considerado un tema que se trata de un derecho a todas las personas y no solamente a una minoría.

La accesibilidad debe ser considerado desde varios perspectivas que se detallan a continuación:

- Todos los entornos deben ser diseñados de tal manera que permiten que las personas pueden desenvolverse con independencia y con seguridad sin la necesidad de la ayuda o apoyo de terceros
- Las fricciones entre la persona y el entorno deben ser mínimos para garantizar las condiciones óptimas en cuanto a seguridad y comodidad
- Debe existir igualdad de condiciones, sin importar la condición personal o social de la persona y así garantizar equidad y dignidad
- Toda persona tiene el derecho irrenunciable a la autonomía y movilidad personal que garantiza la eliminación de barreras y limitaciones
- Existe un principio de no discriminación.

Dado estos principios, la accesibilidad debe ser considerado en muchos ámbitos y así eliminar las barreras en “tres formas básicas de actividad humana: movilidad, comunicación y comprensión (Giordani, Leone, s.f, p.3). Las barreras incluyen las arquitectónicas, urbanísticas, en el transporte y en las telecomunicaciones.

Según Ibarra (2013) en 2004, en la Declaración de Estocolmo, el Instituto Europeo de Diseño y Discapacidad (EIDD por sus siglas en inglés) definió el “Diseño para Todos” como:

el hacer posible que todas las personas dispongan de igualdad de oportunidades para participar en cada aspecto de la sociedad, para lo cual el entorno construido, los objetos cotidianos, los servicios, la cultura y la INFORMACIÓN, han de ser accesibles y útiles

para todos los miembros de la sociedad y consecuente con la continua evolución de la diversidad humana (párr. 3)

Esta declaración contempló una serie de necesidades en las normativas de los países en el tema de la accesibilidad en el desarrollo de bienes y servicios para garantizar el diseño para todas las personas. Según Hernández-Galán, de la Fuente y Campo (2014), el resumen de esta declaración quedó plasmado en el dicho “el buen diseño capacita, el mal diseño discapacita” (p.124)

Si bien es cierto, los países han implementado normativas y han creado leyes para garantizar la accesibilidad desde los principios previamente mencionados, lo cierto es que sigue un proceso de evolución. El cumplimiento de las leyes y su implementación no se ha plasmado siempre por distintas razones, incluyendo deficiencia en la gestión, falta de recursos y la efectividad en el activísimo de la sociedad civil en ejercer una presión sana para su cumplimiento.

Según López (2016), la Organización Mundial de Salud estima para el 2050, el veintidós por ciento (22%) de la población mundial será mayor a los sesenta años (60) y el quince por ciento (15%) de la población tendrá limitaciones funcionales o discapacidades.

Con estas proyecciones, la accesibilidad se convierte en un tema aún más importante para el mundo entero y las posibilidades que presenta para el desarrollo y diseños de espacios para acomodar a esta creciente población y sus necesidades específicas.

El reto que enfrenta muchos países es su capacidad de garantizar la accesibilidad a las personas y así cumplir con el derecho a la igualdad de oportunidades sin importar su capacidad de movilidad, comunicación y comprensión.

Según Molina (2016), Fariñas Dulce, identifica tres factores que dificultan la implementación de los derechos a pesar de lo judicial. A continuación, se detallan:

- Los niveles jurídicos de las normas reguladores (nacional, regional o internacional) y su interacción y los niveles de descentralización conforme a la administración política del territorio
- Los “operadores jurídicos” como las autoridades, grupos de presión y entidades privadas quienes llevan a cabo la implementación

- Las estrategias para la puesta en práctica con la adopción de políticas públicas en las acciones concretas, la movilización de la opinión pública en apoyos concretos y en medidas de gestión económica (p. 20).

Lo importante es que las leyes y normas ofrecen una base para la implementación de lo establecido por las mismas. Requiere un esfuerzo continuo por parte de los países, sus instituciones y la sociedad civil en ubicar a la accesibilidad como prioridad para toda la población.

La Organización Mundial de la Salud (2018) definió la discapacidad como

Discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. (par.1)

Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive. Es decir, es una condición que abarca una gran variedad de retos en cuanto a la capacidad que puede tener una persona en relación con su entorno.

Existen diversos tipos de discapacidad, sin embargo, para la presente investigación, se enfocará solamente en la discapacidad físico motriz, debido a la línea de investigación que se pretende abordar en el documento. El Observatorio de la Discapacidad Física (s.f) define la discapacidad física motriz como “un estado físico que le impide de forma permanente e irreversible moverse con la plena funcionalidad de su sistema motriz”. (párr. 2).

Bajo el entendimiento que la discapacidad es una restricción o ausencia de una o varias capacidades que pueden ser temporales o permanentes, se ubica en una posición de desventaja muchas veces para poder actuar o participar activamente en la vida social o situaciones. Por lo tanto, cuando se refiere a la accesibilidad que tienen los espacios, es que permiten a las personas con discapacidad llegar a, acceder a y hacer uso de las instalaciones y servicios que presentan.

## **Ley 7600**

En el año 1996, Costa Rica creó la Ley 7600 sobre Igualdad de Oportunidad para las Personas con Discapacidad, misma que entró a regir a partir del 29 de mayo del 1996. Con la creación de la ley, se establece de interés público el desarrollo integral de la población con discapacidad en igualdad de condiciones, oportunidades, deberes y derechos que el resto de los habitantes. (p.1).

Dicho lo anterior, evidencia que anterior a la ley no se consideraba a las personas con discapacidad inferiores o con un grado de importancia menor que al resto de la población.

La ley en mención tiene como cuatro principales objetivos:

“Servir como instrumento a las personas con discapacidad para que alcancen su máximo desarrollo, su plena participación social, así como el ejercicio de los derechos y deberes establecidos en nuestro sistema jurídico. Garantizar la igualdad de oportunidades para la población costarricense en ámbitos como: salud, educación, trabajo, vida familiar, recreación, deportes, cultura y todos los demás ámbitos establecidos. Eliminar cualquier tipo de discriminación hacia las personas con discapacidad. Establecer las bases jurídicas y materiales que le permitan a la sociedad costarricense adoptar medidas necesarias para la equiparación de oportunidades, y la no discriminación de las personas con discapacidad”. (pp.1-2).

La ley establece que la persona con necesidades especiales de movilidad, comunicación y comprensión tiene el derecho de tener acceso a la educación, al trabajo, a la información y a la comunicación, a la cultura, el deporte y las actividades creativas, a los servicios de rehabilitación, al espacio físico y a los medios de transporte.

A pesar de que la ley tiene veinticuatro años de existencia, tiene ciertas carencias y puntos de mejora que son evidentes en muchos aspectos que se traduce en que requiere hacer un mayor esfuerzo en lograr lo que establece la ley.

Según Molina (2016), la Defensoría de los Habitantes de la República en su pronunciamiento en el Día Nacional de la Discapacidad en 2014 expresó “Costa Rica no es ni tan

inclusivo ni tan accesible” (p. 38). A pesar de las ratificaciones de convenciones internacionales en materia de accesibilidad, Costa Rica aún no ha logrado cumplir con lo mandado de la ley.

Considerando esta aseveración, es importante considerar que según la Presidencia de la República (2019), el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) en su Encuesta Nacional sobre Discapacidad realizado en 2018, consta que el 18.2% de la población mayor de edad son personas en condición de discapacidad que equivale aproximadamente 700.000 habitantes, de los cuales la mitad viven en pobreza o pobreza extrema.

Es claro que Costa Rica tiene un reto importante en garantizar la igualdad de derechos en materia de accesibilidad y la creación de oportunidades para la población y quienes visiten al país. La Ley 7600 fue un paso de gran importancia para la creación de las bases para la accesibilidad, el país requiere realizar un paso aún más importante en la implementación y actualización de la ley para garantizar su relevancia en el ámbito actual.

### **Turismo Accesible en Costa Rica**

El turismo accesible se le nombra también como Turismo Universal, Turismo Adaptado, Turismo Inclusivo, Turismo para Todos, entre otros, denominaciones que dependen del país o región.

Según la Red de Turismo Accesible (2017), el turismo accesible es la eliminación de barreras físicas, sensoriales y de comunicación para lograr que los entornos, productos y servicios turísticos sean disfrutados en igualdad de condiciones por todos.

A nivel mundial, en el 2011 cuando por primera vez se toman acciones concretas para la inclusión social de personas con discapacidad. Dichas acciones estaban representadas en el plan de trabajo de la Organización Mundial del Turismo (OMT) en el ámbito Turismo Accesible para Todos. Asimismo, fueron reforzadas por un acuerdo unilateral entre la OMT y la Fundación ONCE y la Red Europea para Turismo Accesible (ENAT). (p. IV)

Para el año 2013 la Asamblea General de la Organización Mundial de Turismo acoge las recomendaciones creadas por el acuerdo unilateral y crea un Manual sobre Turismo Accesible para

Todos, mismo que ofrece principios, herramientas, buenas prácticas a lo largo de 5 bloques diferentes. (pp.3-4)

El Módulo II del Manual Sobre Turismo Accesible para Todos se publicó en el 2015, con más principios, herramientas y buenas prácticas solamente que con un enfoque principal de cadena de accesibilidad y recomendaciones. (p. 19)

Durante los días 19 y 20 de noviembre del 2016 se lleva a cabo la primera Conferencia sobre Turismo Accesible en Europa, organizada por la OMT, el Ministerio de Turismo de la República de San Marino. Algunos de los puntos principales de agenda se pueden mencionar, incorporar de manera sistemática la accesibilidad universal en todos los componentes de la cadena de valor del turismo. (p. 2)

Cada año la Organización Mundial del Turismo (OMT) selecciona un tema relevante para dedicar la celebración del Día Mundial del Turismo, festejo que se realiza cada 27 de setiembre. Para el año 2016 la elección fue “Turismo para todos: promover la Accesibilidad Universal”. (p.4)

En Costa Rica en el año 2017 un grupo de empresarios crea la Red de Turismo Accesible, ante la necesidad en dicha materia en el país. La Red de Turismo Accesible es una asociación sin fines de lucro, integrada por empresarios, multidisciplinarios que buscan posicionar a Costa Rica como un destino que garantice servicios turísticos accesibles para todos.

La asociación ha establecido como meta “Crear una organización referente en temas de información, verificación y educación para el Turismo Accesible de Costa Rica” (p.18). Los tres ejes en los que la asociación se enfoca y según comenta Stephanie Sheehy, presidenta de la red, son los establecidos en la meta, es necesario informar que se ha hecho y que se pretende hacer en temas de accesibilidad, la verificación de los destinos para ejercer criterio y recomendaciones, y educar en temas relacionados de temas accesibilidad universal.

La implementación de la Red en el país busca implementar 12 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) propuesta por la Organización de las Naciones Unidas, mismos que buscan un futuro sostenible para todos.

Uno de los proyectos más conocidos de la Red es DONATAPA, la cuál es una campaña que pretende que las personas y empresas donen sus tapas y plásticos, específicamente los números

2-4-5, con el material donado se realiza madera plástica para llevar a cabo proyectos de accesibilidad, como los son las pasarelas retráctiles que facilitan el acceso al mar a personas en sillas de ruedas.

Costa Rica ha realizado grandes esfuerzos por potencializar el turismo accesible generando más espacios turísticos accesibles. El ejemplo más reciente es la pasarela universidad en el Parque Nacional Cahuita, permitiendo el acceso al mar a personas con movilidad reducida. La pasarela de 1,80 metros de largo fue colocada el 16 de agosto del 2019 gracias a la alianza público-privada entre el Parque Nacional Cahuita, la Asociación Pro Parques y la comunidad. El atractivo turístico en mención es el segundo parque nacional con playa en ser totalmente accesible gracias al proyecto “Cahuita Accesible”.

El Parque Nacional Carara, ubicado en Puntarenas cuenta con un sendero universal de 1.200 metros lineales y 2.350 metros cuadrados que incluye bahías y miradores, gracias a la campaña realizada “Un Sendero para Todos en el Parque Nacional Carara”, gestionada por una alianza público-privada en el 2013. (Bonilla, 2013). La campaña no solo se enfocó en realizar un sendero universal, sino que incluyó la construcción de baños adecuados, rotulación y la creación de esculturas de animales para personas ciegas.

El Parque Nacional Manuel Antonio, que es más visitado de Costa Rica, en el 2018 inauguró su sendero universal accesible de un kilómetro de distancia, ingresa al bosque, pasa por el manglar y llega hasta la playa. El sendero fue construido en concreto y elevado para no impedir el paso de los animales, además, incluye bahías de descanso y rotulación con sistema braille. El proyecto fue realizado gracias a una alianza entre el ICE y el SINAC.

El Parque Nacional Santa Rosa, ubicado en la provincia de Guanacaste, inauguró en el 2016 su sendero universal para personas con discapacidad. El sendero Indio Desnudo tiene una distancia de 550 metros, además, cuenta con bahía de descanso, rotulación escrita en braille, esculturas de animales para que las personas ciegas puedan conocer las especies que habitan en el parque. La construcción se realizó bajo la campaña “Senderos Históricos”, misma que se creó bajo una alianza público-privada entre el SINAC, Asociación Pro Parques y 27 empresas privadas. Santa Rosa se convirtió en el único parque nacional de Guanacaste en contar con un sendero universal.

El Parque Nacional Volcán Arenal ubicado en una de las zonas turísticas más visitadas del país, estrenó en el 2017 un sendero universal “La Península” con una extensión de 600 metros lineales que posee una plataforma accesible con mirador al Lago Arenal. El proyecto se realizó gracias a un financiamiento del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

El Refugio Nacional Vida Silvestre Mixto Caño Negro localizado en la zona norte del país, cuenta con un sendero suspendido sobre pilotes accesible para personas con movilidad reducida. El mismo es una especie de mueble para facilitar el abordaje hacia las embarcaciones que ofrecen tours de avistamiento de aves principalmente. Además, del sendero se construyeron y/o mejoraron los baños, oficinas para la atención al visitante, estacionamientos, todas con las medidas adecuadas de accesibilidad. El proyecto fue inaugurado en el año 2017, gracias a la alianza público-privada del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

### **Parques Nacionales**

Según Castro (1998), parques nacionales se define de la siguiente manera:

Regiones establecidas para la protección y la conservación de las bellezas naturales de la flora y fauna de importancia nacional, a fin de que, al estar bajo vigilancia oficial, el público pueda disfrutar mejor de ellas. Estas áreas presentan uno o varios ecosistemas no transformados y poco modificados por la explotación y ocupación humana, en donde las especies animales y vegetales, los sitios geomorfológicos y los hábitats son de especial interés científico y recreativo o contienen un paisaje natural de gran belleza. (pp.3-4)

Anthony Goebel (2006) en su artículo “El “germen” de los Parques Nacionales en Costa Rica: elementos conceptuales y “matices” analíticos 1833-1955”, analiza que la razón de crear los parques nacionales en el país fue en sus inicios distinta a la conservación de la naturaleza, sino que su propósito era una estrategia para controlar la deforestación. Lo anterior, porque en el siglo XIX la exportación de madera era un recurso económico muy importante para Costa Rica. Por lo que, con la creación de los parques nacionales el estado costarricense se aseguraba de controlar su recurso económico, sin generar una pérdida masiva de recursos forestales.

Con el paso de los años, se evidencia la importancia de la conservación de los recursos naturales, por encima de los económicos. No obstante, Goebel plantea la siguiente paradoja:

“con base en términos ecológicos actuales, podríamos afirmar que el desarrollo de los Parques Nacionales en Costa Rica es un complejo y dinámico proceso de concreción paulatina de medidas ecológicamente “correctas” con intenciones “equivocadas”. (p.39).

En cada país o región dependiendo del caso, aparta un área terrestre o marino para la preservación del ambiente natural según sus características y el interés que tienen según su valor histórico, cultural o por su propósito recreativo.

El concepto de parque nacional o reserva natural nace en los Estados Unidos (EE. UU.) en 1870 con la creación del Parque Nacional Yellowstone en Wyoming. De este momento, la creación de más parques nacional continua en los EE. UU. y se extiende a otros países del mundo en los siguientes años. (Enciclopedia Británica, s.f).

Según González (2017), estima que el catorce por ciento (14%) del territorio mundial tiene un algún grado de protección. En América Latina, el porcentaje de territorio protegido sube a un veinticinco por ciento (25%), que representa un incremento significativo desde la década de los noventas cuando únicamente contaba con un doce por ciento (12%).

Lo cierto es que las áreas protegidos ofrecen varios beneficios incluyendo:

- Fuente de Ingresos: Los parques nacionales representan un gran atractivo turístico para un país y así la generación de divisas.
- Fuente de Energía: Muchas veces, los parques nacionales protegen recursos naturales utilizados para generar energía. El más común es el agua, pero también la generación de energía geotérmica.
- Protegen los Recursos Naturales: Además de proteger el ecosistema, también puede aportar positivamente a la mitigación de los impactos de los desastres naturales con la estabilización del suelo, inundaciones y la protección de las costas.

Otra ventaja que ofrecen los parques nacionales es que presentan un espacio para el bienestar y la salud.

## Sistema de Áreas de Conservación de Costa Rica

Costa Rica en el año 1994 tuvo la visión de crear el Sistema de Áreas de Conservación de Costa Rica, mejor conocido como SINAC. Esta institución es una dependencia del Ministerio de Ambiente y Energía, cuyo principal objetivo es proteger y velar por la conservación de la vida silvestre, cuencas hidrográficas, así como la creación de proyectos y políticas sostenibles que promuevan el manejo de los recursos áreas naturales. (párr.1)

El Sistema Nacional se divide en once áreas de conservación a lo largo del país, en las cuales se encuentran los 29 parques nacionales de Costa Rica (Ver figura 1).

Figura 1: Áreas de Conservación



Fuente: Departamento de Información y Regulación Territorial, SINAC 2015

Cada una de las once áreas de conservación que conforman parte del Sistema Nacional de Áreas de Conservación fueron creados a base de la agrupación de las áreas silvestres protegidos y sus áreas de incidencia e interacción, con el fin de lograr los conceptos claves de la institución que a continuación se detalle según Brenes y Soto (2017).

- Desconcentración: La desconcentración de los recursos económicos para lograr una mayor eficiencia en los procesos regionales
- Descentralización: Las decisiones serían tomadas a nivel regional y así los procesos sean dirigidos al cliente externo
- Democratización: La sociedad civil asuma un rol crítico en la nueva estructura que compone el SINAC (párr.30).

El SINAC ha establecido como su misión:

“El Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC) de Costa Rica gestiona integralmente la conservación y manejo sostenible de la vida silvestre, los recursos forestales, las áreas silvestres protegidas, cuencas hidrográficas y sistemas hídricos, en coordinación con otras instituciones y actores de la sociedad, para el bienestar de las actuales y futuras generaciones” (párr.1)

Lo anterior busca marcar el norte de la institución, con el fin de que puedan llegar a cumplir la visión que se han propuesto, misma que se cita a continuación:

“Un Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC) que lidera la conservación y uso sostenible de la biodiversidad y los recursos naturales, con gestión participativa y equitativa para mejorar y mantener los servicios ecosistémicos, que contribuya al desarrollo sostenible de Costa Rica”. (párr.2)

Según Núñez (2016), los parques nacionales representan un fuerte impulso para la economía costarricense que ha sido un atractivo importante para atraer turismo, la investigación, la generación de energía sostenible entre otras. La poderosa presencia de Parques Nacionales y Reservas Biológicas es un verdadero valor agregado para Costa Rica; el contar con una cuarta parte del territorio protegido produce al país no solo beneficios ambientales y sociales, sino también económicos. Lo convierten en un buen negocio (párr.1)

Lo cierto es que los parques nacionales y áreas protegidos, además de generar beneficios como los mencionados, también brindan ingresos para las comunidades aledañas y diferentes actividades productivas tanto locales como nacionales.

A pesar de la importancia del sistema de áreas de conservación del país, existen retos para lograr sus objetivos principales. El reto más grande que podrían tener los parques nacionales es su capacidad de mantener las áreas de acceso en óptimas condiciones por una deficiencia en la gestión o por falta de recursos.

Según Moreno (2018), citado por Núñez (2016), en un estudio realizado en 2010, determinó que los parques nacionales generan al país aproximadamente setecientos ochenta millones de colones, sin embargo, “solamente un dos por ciento (2%) queda para el sistema de gestión de las áreas protegidas” (párr. 20).

El hecho, que a pesar de que los parques nacionales generen importantes divisas para el país, a nivel de turismo, existe una preocupación que el sistema de conservación sea sostenible por la falta de inversión que reciben.

Según el ICT (2019), la cantidad de visitantes a las diferentes áreas silvestres protegidos alrededor del país en el año 2018 fue de 2.143.000 incluyendo turistas nacionales e internacionales. Desde 1990, la visitación ha incrementado en términos generales y, por lo tanto, implica una mayor necesidad de inversión en la infraestructura para poder atender este incremento anual.

La red de áreas silvestres protegidos que conforman parte del SINAC, también atienden a la creciente cantidad de turistas que vienen al país para realizar ecoturismo. Según el ICT (2019) en su encuesta sobre las principales actividades realizadas por las turistas entre 2016 – 2018, de las primeras cinco actividades más realizadas, cuatro tiene relación directa con áreas silvestres protegidos incluyendo sol y playa con 70.3%, observación de flora y fauna con 39,1%, caminatas por senderos con 35% y visita a volcanes con 34,8%.

Estos indicadores quieren decir que, el SINAC ofrece un atractivo turístico de gran relevancia para el país, ya que existe una demanda importante por parte de los turistas que vienen al país. Por lo tanto, de igual importancia, es que ofrecen las condiciones óptimas para seguir atendiendo al creciente número de visitantes tanto en cantidad como en variedad.

## **El Parque Nacional Volcán Tenorio**

Es declarado como Parque Nacional en 1995, considerándose como uno de los parques nacionales más jóvenes del país. (párr.4). Se encuentra ubicado en la Cordillera Volcánica de Guanacaste, en la “línea” divisoria de las provincias de Guanacaste y Alajuela, al norte del Costa Rica.

El atractivo turístico limita con Cañas y Tilarán, ambos pueblos en Guanacaste, por parte de Alajuela sus límites son con Guatuso y el pueblo de Bijagua en Upala, siendo este último donde se desarrolla más la oferta turística de la zona, debido a que es la más cercana al volcán.

Su nombre se debe a uno de sus atractivos el Volcán Tenorio, mismo que se encuentra inactivo y la protección del coloso es una de las razones de la creación del Parque Nacional. El Volcán cuenta con una altura de 1.916 metros sobre el nivel del mar, tiene cinco cráteres distintos: Tenorio 1, Tenorio 2, Montezuma, Bijagua y Olla de Carne. (p.6).

El sitio cuenta con una extensión aproximada de 18.418 hectáreas, distribuidas en distintos tipos de zona de vida como lo son: bosque pluvial montano bajo, bosque muy húmedo tropical, bosque muy húmedo premontano, en él habitan gran cantidad de flora y fauna. (p.6)

Como producto turístico, el parque ofrece una serie de experiencias y, por lo tanto, se ha convertido en uno de los principales atractivos de la zona de planificación del Huetar Norte. Según SINAC (2016), se encuentra “en un estado de menor desarrollo y en su momento deberá valorar la posibilidad de implementar una figura de permisos de uso o concesión de servicios no esenciales” (p. 16).

Desde la perspectiva de la oferta turística del Parque Nacional Volcán Tenorio y su área de influencia, cuenta con tres características sobresalientes que según el OMT en su Manual de Desarrollo de Productos Turísticos debe ser analizado en los estudios de mercado para generar la oferta de productos y servicios para sus visitantes potenciales. Ellas son:

- Naturaleza: El parque cuenta con el bosque, aspectos geológicos y paisajísticos. Este producto calza para amantes de la naturaleza y caminatas
- Volcán Tenorio: Se puede apreciar el volcán desde el mirador

- El Turismo Rural Comunitario: Alrededor del área de conservación, existe un desarrollo del turismo rural comunitario para satisfacer el creciente interés en este tipo de turismo y beneficiándose a la comunidad local.

Por la diversidad de actividades que ofrece el parque gracias a sus características, se identifican los siguientes tipos de turismo que se adaptan a las mismas según SINAC (2016):

- Turismo de naturaleza: Actividad turística que se desarrolla en áreas naturales. Tiene el objetivo de realizar actividades recreativas (caminatas, cabalgatas, entre otras) al aire libre. Las personas que disfrutan de ellos son los turistas con interés en disfrutar de los atractivos naturales del PNVT, especialmente motivados por conocer la Catarata del río Celeste u observación de aves.
- Turismo científico: Motivados por desarrollar algún tipo de investigación principalmente en temas de geología, geografía, biología, ornitología, entre otros.
- Turismo de Aventura: A nivel nacional es uno de los principales motivos que atraen al turista. Al inicio se posicionó en zonas como Monteverde, Sarapiquí y sus principales atractivos eran el canopy, rafting, tubing, entre otros. (p. 25)

El turismo de naturaleza y el turismo de aventura representan dos segmentos de mercado de gran interés para el país ya que son dos tipos de turismo muy amplios en sus características y alcances. El turismo científico, aunque sea más específico, ofrece gran potencial en desarrollar un nicho especializado.

### **Atractivos del Parque Nacional**

El principal atractivo del parque no es el volcán, sino es la Catarata Río Celeste, popular por su color indicado en su nombre. Además, la poza Laguna Azul, los Hervideros o Borbollones y Los Teñideros, lugar donde se inicia el color celeste, son también atractivos del Parque Nacional. Todos son recorridos por el sendero natural de 2,5 kilómetros llamado Misterios del Tenorio. (p.7).

La Catarata Río Celeste se encuentra a 1.500 metros del puesto Pílon, donde se encuentra el edificio administrativo y el inicio del recorrido. Para llegar a la catarata es necesario recorrer

una parte del sendero Misterios del Tenorio, además su acceso es por medio de unas escalinatas de concreto que finalizan en un mirador hacia la catarata. Su caída es 30 metros de altura aproximadamente.

La Laguna Azul es una pequeña poza donde se acumulada una alta concentración de químicos en suspensión. Además, es el punto de encuentro de los ríos Roble y Buena Vista. En la misma es totalmente prohibido ingresar y/o nadar.

Los Teñideros están ubicados a 2.5 kilómetros de la entrada del parque nacional. En este punto es donde se origina el fenómeno que da la coloración al río celeste, donde el agua proviene del Río Buena Vista y de la Quebrada Agria. Ellas se mezclan y gracias a la presencia de las partículas “aluminosilicatos” y al grado de acidez que presenta el agua de la Quebrada Agria. El resultado de la mezcla aumenta su tamaño, generando un efecto óptico, tiene como resultado el agua sea de color celeste.

Durante el recorrido se puede apreciar los Hervideros o Borbollones, que son unas emisiones de gases de elevada temperatura a través de fisuras y grietas. Estas emisiones están relacionadas con el aparato volcánico, lo que provoca que el agua se mueva en forma vertical provocando un burbujeo.

El bosque pluvial premontano es uno de los atractivos que muchas veces pasa desapercibido por los visitantes. Se caracteriza por ser un bosque denso, con alta diversidad, sus árboles superan los 30 metros de altura, siempre se mantienen verdes.

### **Visitación turística**

El Sistema Nacional de Áreas de Conservación indico en su informe anual que para el año 2018 la cantidad de visitas al Parque Nacional Volcán Tenorio fue de 112 562 personas, cifra que representa el 5,25% del total de visitantes a los parques nacional de Costa Rica. Con dicho porcentaje lo posiciona como el sexto parque más visitado a nivel nacional. (Ver figura 2).

Figura 2: Número de visitas residentes y no residentes por Área Silvestre Protegida

Tipo ASP-ASP	Total Residentes	Total no residentes	Total visitas	% del total
<b>Parque Nacional</b>	<b>920 393</b>	<b>1 083 756</b>	<b>2 004 149</b>	<b>93,54%</b>
Manuel Antonio_P15	152 627	372 208	524 835	24,50%
Volcán Irazú_P23	323 712	99 235	422 947	19,74%
Marino Ballena_P14	103 933	61 942	165 875	7,74%
Tortuguero_P11	31 719	104 985	136 704	6,38%
Cahuita_P16	44 647	81 725	126 372	5,90%
Volcán Tenorio_P22	48 859	63 703	112 562	5,25%
Arenal_P01	24 291	86 995	111 286	5,19%
Rincón De La Vieja_P09	26 066	71 991	98 057	4,58%
Corcovado_P12	10 461	46 333	56 794	2,65%
Volcán Poás_P05	23 523	26 262	49 785	2,32%
Carara_P25	12 340	30 412	42 752	2,00%
Santa Rosa_P10	34 599	7 156	41 755	1,95%
Tapantí Macizo Cerro de la Muerte_P24	25 589	3 217	28 806	1,34%
Braulio Carrillo_P02	21 961	4 791	26 752	1,25%
Chirripó_P17	18 181	2 898	21 079	0,98%
Isla Del Coco_P20	5 962	12 578	18 540	0,87%
Palo Verde_P21	4 257	4 055	8 312	0,39%
Barra Honda_P06	4 432	1 998	6 430	0,30%
Diriá_P27	764	309	1 073	0,05%
La Cangreja_P26	927	75	1 002	0,05%
Internacional La Amistad_P18	599	145	744	0,03%
Marino Las Baulas De Guanacaste_P07	246	475	721	0,03%
Barbilla_P19	507	10	517	0,02%
Piedras Blancas_P13	70	236	306	0,01%
Guanacaste_P08	68	14	82	0,00%

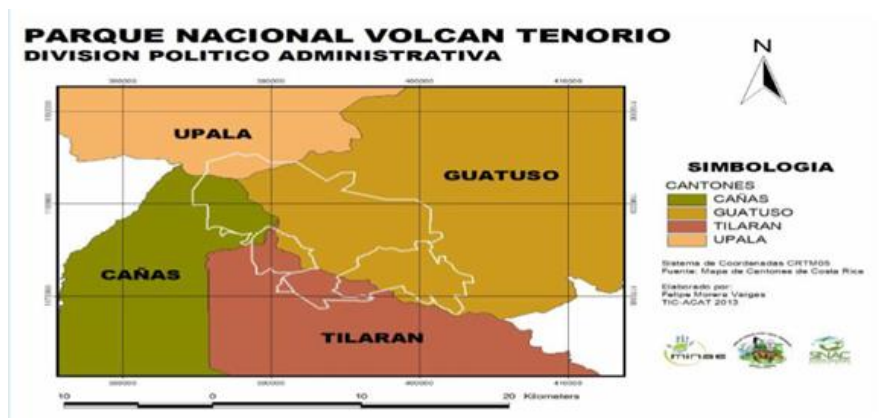
Fuente: Informe Anual Estadísticas SEMEC 2018 (Sistema Nacional de Áreas de Conservación, 2018, p 18).

## Marco Situacional

En este apartado, se detalla en la que se encuentra el objeto que se va a estudiar. En este caso, se habla acerca del cantón y los distritos en donde se va a desarrollar la actividad turística en el parque nacional.

En este caso, se planea enfocarse en el distrito de Upala donde se ubica la entrada al Parque Nacional Volcán Tenorio. Cabe mencionar que dicho parque cuenta con más accesos, sin embargo, por el alcance de la investigación se estudiará la entrada que se ubica en el distrito de Bijagua. A continuación, se detallan los límites del Parque Nacional Volcán Tenorio en la Figura 3.

Figura 3: Límites Parque Nacional Volcán Tenorio



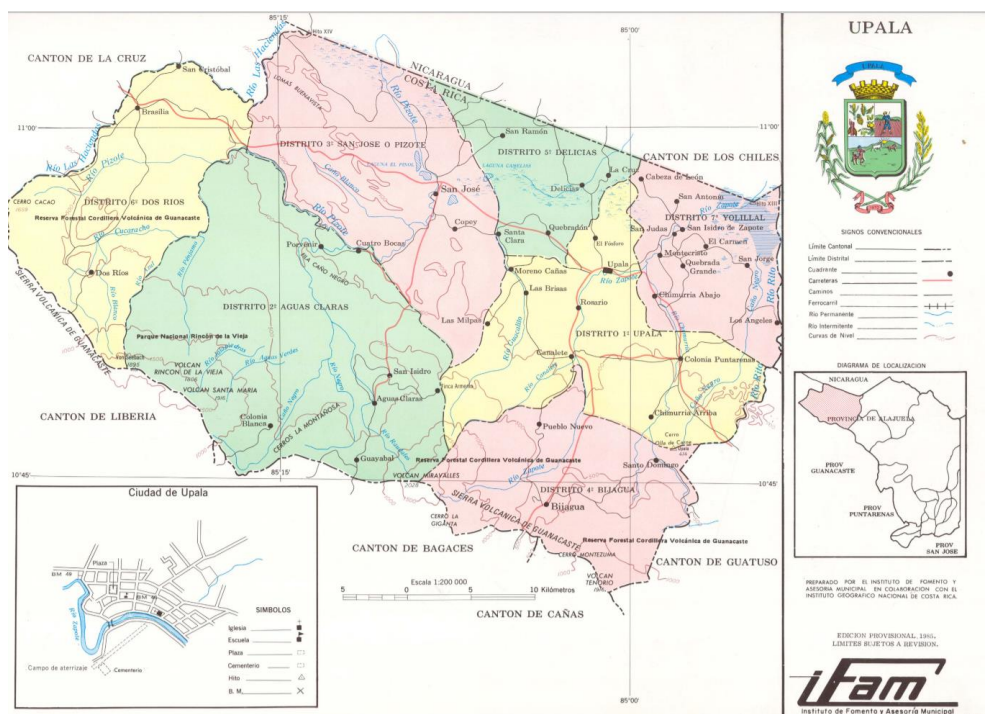
Fuente: Plan de Turismo Sostenible Parque Nacional Volcán Tenorio (2016)

### Cantón de Upala

Upala es el cantón número 13 de la provincia de Alajuela, su extensión es de 1580 kilómetros cuadrados distribuidos en 7 distritos, los cuales son: Upala, Aguas Claras, San José o Pizote, Bijagua, Delicias, Dos Ríos y Yolillal; siendo Upala el distrito principal.

Upala tiene límites con los cantones de Guatuso, Los Chiles, Cañas, Bagaces, Liberia, La Cruz, siendo los dos primeros cantones de Alajuela y el restante cantones de Guanacaste. Asimismo, limita con la frontera de Nicaragua. (Ver figura 4).

Figura 4: Mapa del Cantón de Upala



Fuente: Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (1985)

El cantón de Upala cuenta con una serie de atractivos turísticos, principalmente alrededor con Volcán Tenorio y su atractivo, Río Celeste. También, cuenta con accesos al Parque Nacional Rincón de la Vieja y el Volcán Miravalles.

Alrededor de estos atractivos existen un desarrollo turístico en la forma de hospedaje y albergues que atienden al turismo tanto nacional como internacional. También, cuenta con bosque lluvioso, aguas termales y páramos.

La población del cantón de Upala según el INEC (2011) es de 43, 953 habitantes y de los ochenta y uno cantones del país en 2019, quedó en el lugar setenta y ocho con una calificación de 0,651 en el Índice de Desarrollo Humano en el 2014 según el PNUD (2016).

### **Distrito de Bijagua**

Bijagua es el cuarto distrito del cantón de Upala en la zona norte de Costa Rica. Se ubica entre los volcanes Miravalles y Tenorio y entre las dos poblaciones de mayor reconocimiento, Cañas y Upala.

Desde la perspectiva turística, cuenta con gran riqueza ecológica con la presencia del Parque Nacional Volcán Tenorio de la zona protegida Miravalles y ser parte del Corredor Biológico Mesoamericano.

La población del distrito de Bijagua en el censo de 2011 según el INEC es 4538 habitantes.

### CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

Según Finol y Camacho (2008), el marco metodológico se refiere a cómo se realizará la investigación, muestra el tipo y diseño de la investigación, población, muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, validez y confiabilidad y las técnicas para el análisis de datos. (p.60)

Lo anterior quiere decir que en este capítulo se fundamenta la forma en que la que se va a realizar la investigación acorde a los objetivos y tema de análisis.

#### **Enfoque de Investigación**

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo, con el que se pretende analizar el estado del Parque Nacional Volcán Tenorio y con los resultados obtenidos cumplir con el objetivo principal planteado sobre identificar el mapa de ruta para ofrecer turismo accesible en el Parque Nacional Volcán Tenorio durante el mes de julio del año 2020.

De acuerdo con Blasco y Pérez (2007) citado por Ruiz (2011), el enfoque cualitativo “estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas”. (parr. 1).

Lo mencionado anteriormente, se aplica para el caso de esta investigación de forma en que se estudiará el contexto del Parque Nacional Volcán Tenorio, analizando e interpretando las opiniones de los profesionales en turismo participes en el mismo.

Según Pérez Serrano (1994) citado por Colmenares y Piñero (2008), la investigación cualitativa es considerada “como un proceso activo, sistemático y riguroso de indagación dirigida, en la que se toman decisiones sobre lo investigable en tanto se está en el campo de estudio” (p.98).

En esta investigación se pretende recolectar datos tanto con las entrevistas a realizar a los profesionales de turismo, como la inspección de campo a llevar a cabo en el Parque Nacional Volcán Tenorio.

## **Tipo de Investigación**

Según Creswell (1998) citado por Ruiz (2011) un estudio fenomenológico “describe el significado de las experiencias vividas por una persona o grupo de personas acerca de un concepto o fenómeno”. (párr. 18).

La finalidad de la investigación es evidenciar la realidad que enfrentan las personas con movilidad reducida en el ámbito turístico, ya que su condición los obliga muchas veces a limitarse en el disfrute de actividades turísticas.

Asimismo, se pretende demostrar los beneficios que ofrece adecuar los atractivos turísticos para que sean disfrutados por todas las personas acorde a sus necesidades. Las mejoras que se pueden realizar en los diferentes sitios, no solamente son bien recibidas por personas con alguna movilidad reducida, sino también por las personas que gozan plenamente de sus capacidades, ya que facilita su libre tránsito y preocupaciones de posibles lesiones o accidentes en el recorrido.

De igual manera, la investigación podría ser utilizada para que se generen nuevas líneas de investigación en torno al Parque Nacional Volcán Tenorio, su comunidad y el turismo accesible.

### **Según la finalidad**

Esta investigación tiene la finalidad de generar nuevo conocimiento, aunque no se pueda valorar su aplicación, ya que el alcance del proyecto no incluye la implementación de ningún tipo de recurso.

En esta investigación se busca identificar un mapa de ruta para poder ofrecer turismo accesible en el Parque Nacional Volcán Tenorio mediante el análisis del estado actual y la formulación de mejoras en el área.

### **Según contexto temporal**

El contexto temporal de la investigación corresponde a un estudio tipo transversal que según Villalobos (2017) es “el estudio de determinadas variables de un fenómeno social en un momento determinado” (p. 272).

La investigación se diseñó por una única vez en un momento específico. En este caso, corresponde al mes de julio, 2020 donde se aplica el instrumento de entrevista en un momento determinado.

### **Según la profundidad**

La investigación es de tipo descriptivo. La persona investigadora tendrá participación en el proceso investigativo, tanto desde la observación participante, así como, en la realización de la entrevista que tiene como fines descriptivos.

Según Hernández (2006), los estudios de tipo descriptivos son aquellos que buscan “especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno de se someta a análisis” (p.92).

### **Fuentes de Información**

Las fuentes de información son el recurso principal, de las cuales a través de diferentes métodos se obtendrán los datos a utilizar para el cumplimiento de los objetivos de la investigación, afirman Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Las fuentes de información es todo aquello que trasmite datos relevantes para la realización optima de la investigación, con el fin de cumplir con el objetivo principal del estudio. Existen más de un tipo de fuente de información distintas, que juntas ayudan a enriquecer la investigación. Para este estudio se utilizarán dos tipos de fuentes de información.

La administración del Parque Nacional Volcán Tenorio, es la fuente principal, así como la Cámara de Turismo de la región y los profesionales turísticos que previamente hayan visitado el

parque nacional. Además, las fotografías tomadas en la visita al parque nacional serán consideradas como fuente de información adicional. Mismas que describirán en la sección de análisis de resultados y se pueden observar en la sección de los apéndices.

### **Población**

Lepkowski (2008) citado por Hernández, Fernández y Baptista (2014) argumenta que la población es “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.174).

Para este caso, la población es el personal administrativo del Parque Nacional Volcán Tenorio, los empresarios de Bijagua, zona donde se encuentra el atractivo. Además, se incluye en la población a los visitantes del parque nacional.

### **Muestra**

La muestra según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (p.173).

Concretamente para el caso de esta investigación, la muestra de la población se hará por conveniencia y a su vez también se utilizará la muestra confirmativa. Lo anterior por la naturaleza del tema y problemática principal del estudio.

### **Sujetos**

De acuerdo con Arce, J. (2010), “el sujeto de estudio es la persona, organización o empresa que se va a investigar durante el proceso de la investigación”. Para esta investigación, se decidió investigar a 10 personas expertos en turismo, para realizarles una entrevista que complementará la investigación previamente realizada, los cuales son:

1. Subadministrador del PN Tenorio, experiencia laboral 7 años

2. Presidente de la Red Costarricense de Turismo Accesible, experiencia laboral 20 años
3. Guía de turismo especializado en turismo accesible, experiencia laboral 30 años
4. Representante del Instituto Costarricense de Turismo, experiencia laboral 12 años
5. Representante de la Cámara Nacional de Ecoturismo y Turismo Sostenible, experiencia laboral 9 años
6. Ejecutiva de Ventas, Agencia Costa Rica Reps, experiencia laboral 4 años
7. Gerente de Operaciones, agencia Il Viaggio Travel Costa Rica, experiencia laboral más de 22 años.
8. Empresario turístico de la zona de Bijagua del hotel Río Celeste Hideaway, experiencia laboral 5 años
9. Empresario turístico de la zona de Bijagua de Casitas Tenorio B&B, experiencia laboral más de 10 años
10. Presidente de la Cámara de Turismo de Río Celeste, experiencia laboral 22 años.

## **Criterios de Inclusión y Exclusión**

### *Criterios de inclusión*

En estos criterios se menciona a las posibles personas a quienes se pueden tomar en cuenta para la realización de la investigación. Par esta ocasión, se tomaron en cuenta profesionales del sector turístico en distintas áreas como administrador de parque nacional, representantes de cámaras gremiales, guías de turismo, encargados de ventas y operaciones en agencias de viajes, personeros del instituto de turismo y hoteleros de la zona cerca al Volcán Tenorio.

### *Criterios de exclusión*

Por otra parte, se debe de indicar las personas que no se pueden tomar en cuenta, debido a que no cumplen con los requisitos, entre los que se encuentran profesionales que desconozcan el atractivo turístico a investigar, así como, profesionales y estudiantes avanzados y/o nuevos que su experiencia sea menos a los dos años.

## **Categorías de Análisis**

Las categorías de análisis, mismas que se originan a partir de cada objetivo específico, con el fin de elaborar los ítems del instrumento empleado con mayor precisión.

De acuerdo con Mesino, L. (2006), una categoría de análisis es “la abstracción de una o varias características comunes de un grupo de objetos o situaciones, que permite clasificarlos”. Es por esto, que se realizan las categorías de análisis de acuerdo a la información que se deseaba obtener con respecto a los objetivos formulados.

A continuación, se detalla las unidades de análisis determinadas para esta investigación, con el fin de clasificar la información adquirida gracias a la aplicación de los instrumentos, acorde a los objetivos definidos previamente.

### **Parque Nacional Volcán Tenorio**

En esta unidad de análisis se pretenden conocer el estado actual del Parque Nacional Volcán Tenorio, específicamente en términos de senderos, accesos, desde la perspectiva de los profesionales turísticos costarricenses y la aplicación del diagnóstico presencial.

Además, se procura conocer y entender el perfil del turista que visita dicho parque nacional, igualmente, conocer la opinión de los encuestados con respecto al potencial que podría tener el parque nacional en turismo accesible.

### **Turismo Accesible**

En esta unidad se trata de identificar las ventajas que implica el desarrollo de turismo accesible en un lugar, así como la relevancia que puede tener para el país en términos turísticos. Es importante comprender desde la perspectiva de los profesionales, quien son los responsables en realizar mejorar en términos de accesibilidad en el país.

## **Experiencia de Usuario**

En esta unidad se pretende entender cuál ha sido la experiencia de usuario, según el punto de vista profesional, específicamente si se ha tenido la vivencia de tener que indicar a una persona que no es posible visitar el Parque Nacional Volcán Tenorio debido a su condición física y otros aspectos de la persona. Asimismo, conocer según su experiencia, si recomendarían actualmente el parque nacional a personas con alguna discapacidad. Adicionalmente, se busca conocer si los encuestados tienen conocimiento sobre alguna herramienta tecnológica que pueda facilitar y mejorar la experiencia del usuario en términos de accesibilidad.

## **Casos de Éxito**

Conocer el contexto nacional, la experiencia y acciones realizadas en otros parques nacionales al realizar mejoras para impulsar el crecimiento de turismo accesible en el lugar. Además, es importante conocer la percepción de los profesionales de turismo sobre los beneficios que implica el turismo accesible en las áreas de conservación, específicamente en parques nacionales.

## **Instrumentos utilizados en la investigación**

La investigación cualitativa utiliza distintos métodos y técnicas como estrategia para la recolección de datos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la investigación. La utilización y/o elección del instrumento se realiza acorde a las necesidades del investigador.

Debido a la naturaleza de los objetivos y la problemática planteada, para esta investigación se utilizan dos instrumentos. Los instrumentos incluyen una entrevista a empresarios turísticos que anteriormente hayan visitado el parque nacional, ver el apéndice A la guía de las preguntas realizadas al sujeto. Además, un diagnóstico presencial del estado actual de la accesibilidad del parque según el Manual Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas de la Organización Mundial de Turismo.

### **Entrevista**

Según Janesick (1998), citado por Hernández et al. (2014), la entrevista se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistados) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). (p.403).

El instrumento consiste en una guía de preguntas con diecinueve preguntas abiertas y semiabiertas que se aplicará a los diez profesionales de turismo y quienes trabajan actualmente en el desarrollo del turismo desde sus diferentes perspectivas y especialidades. Ver el Anexo 1 Guía de Preguntas, entrevista a profesionales de turismo.

### **Observación**

El segundo instrumento por utilizar en la investigación es un diagnóstico presencial del estado actual de la accesibilidad del Parque Nacional Volcán Tenorio según el Manual sobre Turismo Accesible para Todos: principios, herramientas y buenas prácticas.

Según Hernández et al (2014, p.432), la observación se define como “adentrarnos profundamente en situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones.”. Es decir, a través de la técnica de observación se permite al investigador explorar ambientes, comprender procesos, identificar problemas sobre el objeto de estudio.

En una visita presencial al Parque Nacional Volcán Tenorio permite la observación del estado actual del parque en cuanto a la accesibilidad con una participación activa en la aplicación del instrumento. Con la aplicación de la guía se permite completar el diagnóstico basado en el Manual de Turismo Accesible.

En colaboración con la Fundación ONCE, la OMT ofrece una herramienta para la realización y gestión eficiente del turismo accesible en los destinos turísticos, con el fin de ofrecer a todos los visitantes el derecho a disfrutar de las mismas actividades durante su estadía. La guía ofrece una base para la implementación de las medidas necesarias para garantizar la igualdad de condiciones para todos.

Cabe mencionar que el manual se divide en varios módulos incluyendo:

- Accesibilidad y transporte

- Accesibilidad a diferentes entornos
- Accesibilidad en espacios comunes de edificios
- Accesibilidad en espacios específicos

Para el instrumento de diagnóstico presencial del estado actual de la accesibilidad del parque se contempló accesibilidad en espacios comunes de edificios y accesibilidad en espacios específicos, en lo que se refiere a espacios naturales protegidos. El diagnóstico se complementa con las fotografías tomadas durante la visita al sitio, mismas que se encuentran en la sección de los apéndices.

### **Procedimiento de Recolección de Datos**

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), la recolección de datos es “acopio de datos en los ambientes naturales y cotidianos de los participantes o unidades de análisis” (p.397). Pérez Serrano (1996), citado por Gurdíán (2014), define tres fases de la investigación cualitativa ya que son dinámicas y porque su diseño, “no es lineal, ni estático” (p. 170). A continuación, se detalla las tres etapas o fases; Preactiva, Interactiva y Posactiva:

#### **Fase Preactiva**

En la primera fase o en la fase preactiva se realiza la estructura inicial para desarrollar en la investigación, acorde a lo que se pretende obtener inicialmente del estudio. Asimismo, se define previamente el método, el enfoque el tipo de investigación ligados a los objetivos, quienes le dan trazabilidad a la investigación, es decir son la columna vertebral de la investigación. Además, se selecciona el instrumento a utilizar, así como la elección para dirigir los resultados y conclusiones.

### **Fase Interactiva**

Es la fase más extensa de la investigación, ya que en ella se ubica el desarrollo del estudio. Se confirma definitivamente el método de investigación, además, se seleccionan los actores participantes, quienes serán los encuestados, como lo son para este caso los profesionales de turismo. Adicionalmente, se aplican los instrumentos elegidos, mismo que es la encuesta para así recolectar los datos necesarios con el fin de cumplir con los objetivos establecidos y el diagnóstico presencial del estado actual de la accesibilidad del parque.

### **Fase Posactiva**

En la última fase se analizan los insumos recolectados en la fase interactiva por medio de las encuestas empleadas y la visita de campo realizada. En la fase posactiva se organiza y se efectúa una sistematización de la información, para así llevar a cabo la interpretación de esta con el fin de elaborar las conclusiones y recomendaciones acordes a los objetivos establecidos. Por último, se prepara el informe final de la investigación para así ser presentado para discusiones necesarias.

## CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el presente capítulo se desarrolla el análisis de los resultados, mismos que obtuvieron gracias al aporte de los profesionales de turismo por medio del instrumento de, en este caso fue la encuesta realizada y el diagnóstico presencial del estado actual de la accesibilidad del parque. Es importante mencionar que se está tomando en cuenta el enfoque de investigación, mismo que es enfoque cualitativo.

Asimismo, el análisis de datos está enlazado a los objetivos, cuyo objetivo principal de la presente investigación es: “identificar el mapa de ruta para ofrecer turismo accesible en el Parque Nacional Volcán Tenorio durante el mes de julio del año 2020”.

Es necesario especificar las unidades de análisis, utilizadas para el desarrollo de la investigación, las cuales están enlazadas con los objetivos específicos, además, se especifican las respectivas categorías de cada unidad de análisis, las cuales se distribuyen de acuerdo a las preguntas efectuadas en la encuesta para los profesionales de turismo.

Se realizará una explicación concisa enfocada en lo que se pretendía conocer y obtener con cada unidad de análisis, posteriormente se presentan los resultados, acompañados finalmente por un análisis sobre lo obtenido con las diferentes preguntas realizadas a los encuestados.

*Tabla 1: Unidades de Análisis*

<b>Unidad</b>	<b>Categoría</b>
<b>Parque Nacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Estado Actual</li> <li>● Perfil de Visitante</li> <li>● Potencialidad</li> </ul>
<b>Turismo Accesible</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ventajas</li> <li>● Relevancia</li> <li>● Responsables</li> </ul>

<b>Experiencia de Usuario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Experiencia</li> <li>● Mejoramiento</li> <li>● Información</li> </ul>
<b>Casos de éxito</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Contexto Nacional</li> <li>● Beneficios</li> </ul>

Elaboración propia, San José, 2020

### **Unidad de Análisis 1: Parque Nacional**

El Parque Nacional Volcán Tenorio es el eje central de la investigación, pues el sitio donde se pretende conocer su infraestructura, el desarrollo del turismo en el lugar según las distintas perspectivas de los profesionales del sector.

Las categorías en las que se dividen la primera unidad de análisis son las siguientes:

- Estado Actual
- Perfil
- Potencialidad

A continuación, se detallará las descripciones de cada categoría según los resultados de las entrevistas efectuadas a los profesionales de turismo. Además, se analizará el diagnóstico presencial de las áreas comunes del Parque Nacional Volcán Tenorio, según el Manual sobre Turismo Accesible para Todos: principios, herramientas y buenas prácticas.

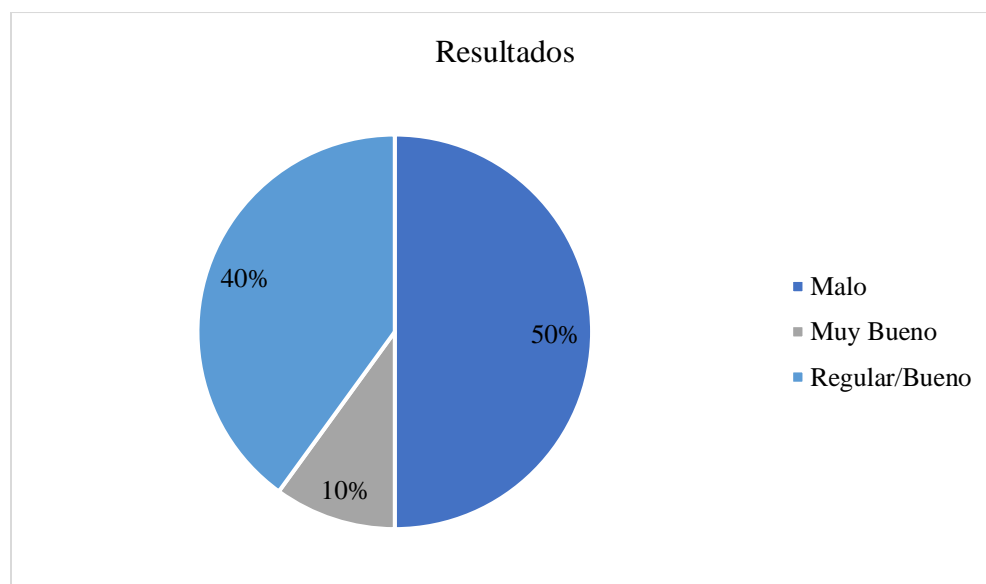
#### ***Estado Actual***

En esta categoría se detalla el estado actual del parque nacional en distintas áreas, como lo son el sendero, parque, baños, entre otros, acorde al punto de vista de los encuestados.

Según la figura 5, cinco de los encuestados consideran que el estado de los senderos es malo, sin embargo, cuatro encuestados acuerdan que el estado es regular o bueno y solamente uno de los profesionales establece que su estado es muy bueno.

Lo anterior demuestra que solamente el diez por ciento (10%) de los encuestados considera óptimo el estado para recorrerlo y visitar sus atractivos, dato que refuerza las mejoras que requiere el parque nacional.

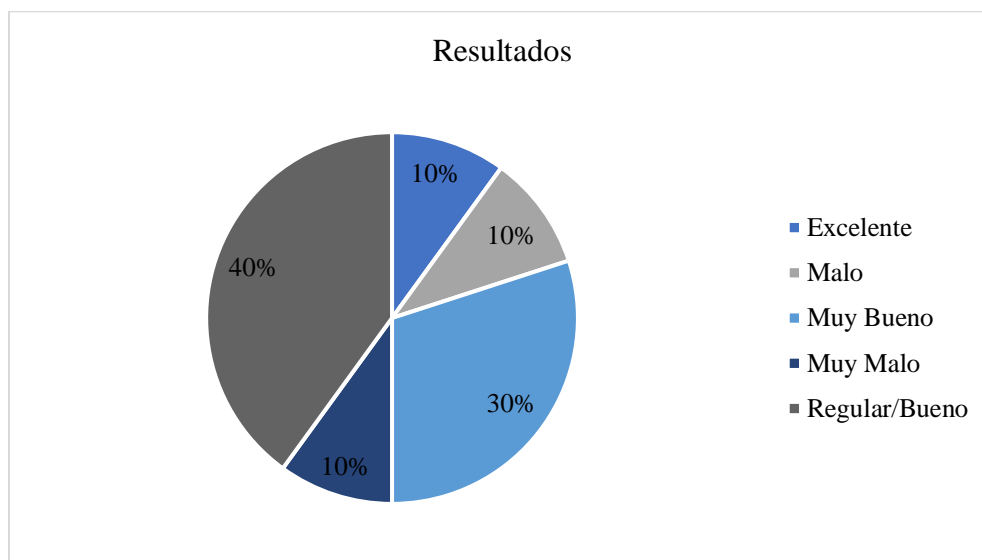
Figura 5: Calificación del estado de los senderos



En la figura 6 se demuestra que, un veinte por ciento (20%) considera que el estado actual del parqueo es malo o muy malo y para el cuarenta por ciento (40%) es calificación es regular o bueno, mientras que para el treinta por ciento (30%) su estado es muy bueno.

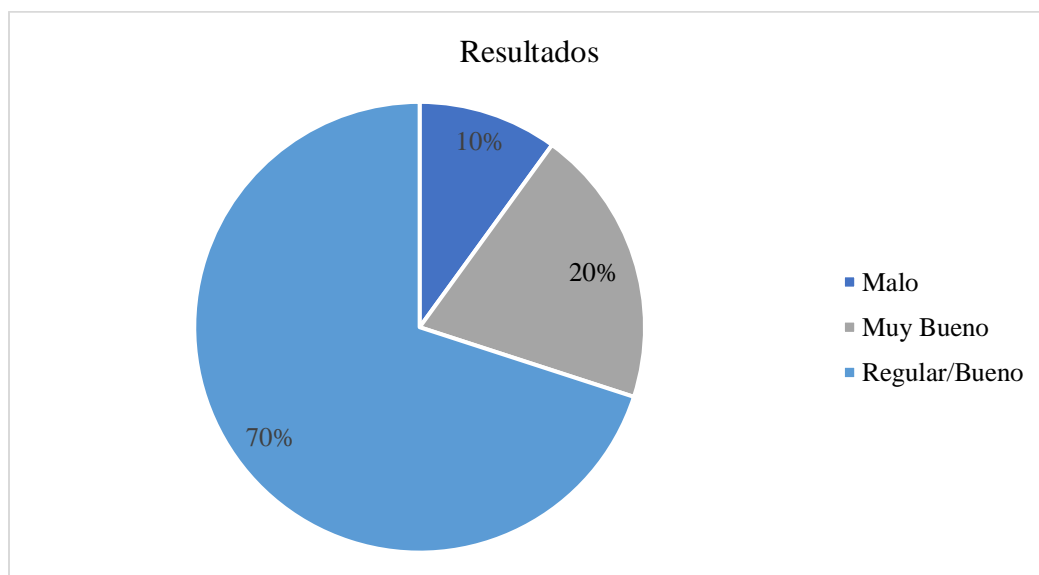
A pesar, de que las opiniones son bastantes distintas, se puede destacar que el estado del parqueo es un aspecto que se debe de mejorar, ya que algunas personas no pueden recorrerlo porque el parqueo es de piedras, lo cual dificulta el tránsito de una persona en silla de ruedas o bien con muletas.

Figura 6: Calificación estado del parqueo



Acorde a los resultados de la figura 7, con respecto al estado de la entrada del parque nacional y el noventa por ciento (90%) concuerdan que su condición es al menos buena y solamente el diez por ciento (10%) considera que es estado es malo. Lo anterior se puede justificar de que la entrada se puede acceder ya sea por una rampa desde el parqueo o bien por gradas, por lo que se contemplan opciones para el usuario.

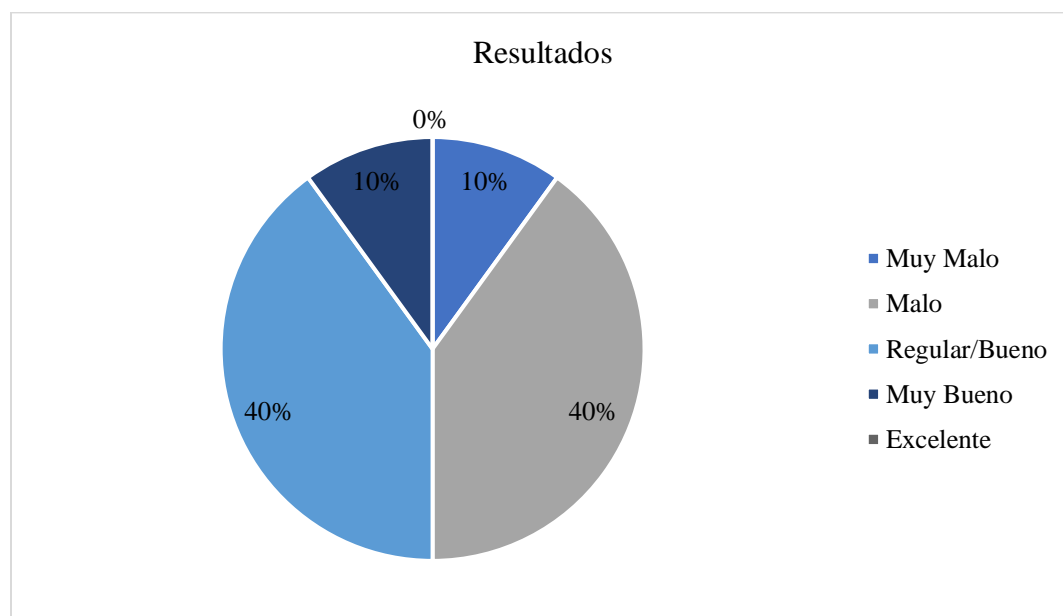
Figura 7: Calificación estado de la entrada



Según los resultados indicados en la figura 8, el cincuenta por ciento (50%) de los encuestados califica como malo el estado de los baños, mientras que el cincuenta por ciento restantes lo califica como al menos como bueno.

Lo anterior se puede justificar porque los baños tienen dos accesos, uno por unas escaleras y el segundo por la rampa que comunica a la boletería con el baño, siendo la primera la entrada principal. Dicha situación, genera molestias a los usuarios porque si la persona debe usar la rampa, tiene que recorrer más camino para llegar al baño. La calificación positiva se debe a que el tamaño de los servicios sanitarios es adecuado para el ingreso de una silla de ruedas, además cuenta con el equipo necesario.

*Figura 8: Calificación estado de los baños*



A continuación, se realizó una descripción detallada de los principales puntos de acceso del Parque Nacional Volcán Tenorio, los cuales son recorridos por el visitante. El estado actual de estos puntos, fueron analizados al hacer una visita al Parque Nacional Volcán Tenorio para realizar la entrevista al subadministrador, como sujeto de la investigación.

### ***Parqueo***

El parqueo del Parque Nacional Volcán Tenorio es relativamente pequeño, con una capacidad de aproximadamente quince (15) vehículos, de los cuales un espacio es reservado para

personas con discapacidad. Es importante mencionar que el parqueo es de piedras pequeñas, sin demarcaciones de los espacios. La situación de las piedras dificulta el tránsito de personas con sillas de ruedas o bien con muletas. (Ver apéndice 2).

### ***Entrada principal o boletería***

La entrada principal se comunica directamente con el parqueo, por lo que también presenta las pequeñas piedras del parqueo, las cuales conducen hasta la boletería, donde se presenta los documentos de identificaciones para realizar el pago correspondiente. (Ver apéndice 3). Para acceder a la boletería se puede hacer por dos medios, ya por unas gradas de madera, donde al inicio de las mismas se ubica un lavamanos necesario para cumplir con el protocolo sanitario del Covid-19. El segundo medio de acceso es una rampa, la cual solo puede ser utilizada por las personas que así lo requieran.

### ***Baños***

Detrás de la ventanilla de la boletería se encuentran los baños públicos, los cuales se dividen en dos para mujeres y dos para los hombres. Todos cuentan con sus respectivos implementos necesarios para cumplir con el protocolo sanitario. Al igual que el caso de la boletería se puede acceder por dos vías, por unas gradas de madera o bien por la misma rampa que conduce a la boletería y conduce al sendero principal del parque nacional.

### ***Sendero***

El Parque Nacional Volcán Tenorio cuenta con un sendero de aproximadamente dos mil quinientos metros (2.500m), los cuales recorren los cuatro principales atractivos, siendo el primero la Catarata, el segundo la Laguna Azul, seguido de los Borbollones y por último el Teñidero. En los primeros quinientos metros (500m) de recorrido están pavimentos con cemento, el cual por su distancia no llega a ningún atractivo, ya que el primer atractivo la Catarata se encuentra a mil quinientos metros de distancia (1.500m). El sendero pavimentado se encuentra generalmente con hojas de los árboles, factor que puede ser resbaladizo para los visitantes. (Ver apéndice 4).

Una vez finalizada la parte pavimentada, el sendero se convierte en camino de piedras de distintos tamaños, algunas de ellas tienen un tamaño bastante grande, provocando el desnivel del

sendero. Además de las piedras, en algunos trayectos del sendero se presenta la estructura conocida como “zacate block”, esta se observa elevada combinada con las piedras y hojas, igualmente, evitan que el sendero tenga un mismo nivel. (Ver apéndice 5 y 6).

En los mil cuatrocientos metros (1.400m) recorridos el sendero se divide en dos, uno de ellos da acceso a La Catarata y el otro se continúa hacia el resto de los atractivos. Para llevar al punto de observación de la catarata, es necesario bajar aproximadamente cien metros (100m) de gradas. Mismas que se aprecian hojas secas y húmedas, éstas cuentan con sus respectivos pasamanos, debido a su tamaño solamente se puede transitar en una vía. (Ver apéndice 7).

Continuando por el sendero hacía los otros atractivos, el cual comienza a presentar una cierta elevación, ya que conduce a lo que se conocía como El Mirador, mismo que se encuentra cerrado por destrucción involuntaria. En los alrededores se encuentra tablas de madera apiladas. (Ver apéndice 8).

Debido a la elevación presentada en antiguo El Mirador, el sendero desciende por medio de unas gradas de distintos tamaños, el pasamanos es una cuerda. (Ver apéndice 9). Al igual que las gradas de La Catarata, estas presentan hojas dispersas.

Una vez finalizado el descenso, el sendero conduce a la Laguna Azul, para la cual es necesario bajar por dos gradas de gran amplitud y así poder observar la misma desde una especie de sitio de descanso. La laguna presenta una baranda de madera, algunas de ellas se encuentran rotas. (Ver apéndice 10).

Seguidamente, el sendero se encuentra los Borbollones, atractivo que no presenta ninguna especie de baranda para impedir algún accidente. El aspecto que separa o bien impide algún deslizamiento son unas rocas de gran tamaño. (Ver apéndice 11).

Para llegar hasta el punto de los Teñideros, es necesario atravesar un pequeño puente, el cual tiene una capacidad máxima de seis personas y solamente se puede transitar por una vía. Importante mencionar que se deben de subir cinco gradas, no hay una rampa para poder cruzarlo. (Ver apéndice 12).

Una vez atravesado el puente, se deben de recorrer cerca de trescientos metros (300m), en los cuales el sendero presenta barro, hasta el punto donde hay utilizado sacos de tierra para crear una especie de puente para poder atravesar las pozas de barro. (Ver apéndice 13).

Los Teñideros es el último atractivo del parque. Como el lugar cuenta solamente con un sendero “lineal”, es necesario recorrerlo el mismo camino para poder llegar a la salida. Es importante destacar, que en todo el recorrido solamente hay 2 rótulos de señalización y existen cuatro rótulos de información sobre el atractivo donde se encuentra, no obstante, en el punto de La Laguna Azul se carece de información. Asimismo, a lo largo del sendero, no se presenta ninguna especie de lavamanos necesaria para cumplir con el protocolo sanitario, a pesar, de ser un parque nacional con mucho contacto, especialmente en los pasamanos.

*Tabla 2: Diagnóstico de las áreas comunes del Parque Nacional Volcán Tenorio*

Área	Caracterización	Definición según Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas (OMT)	Diagnóstico de las áreas comunes del Parque Nacional Volcán Tenorio
1. Zona de Estacionamiento	Dotación	Cuando las plazas de estacionamiento reservado están conectadas con los accesos, salidas, espacios principales y servicios accesibles de los recursos turísticos mediante itinerarios accesibles, la cadena de accesibilidad se mantiene y puede hacerse un uso óptimo de dichos recursos.	El Parque Nacional Volcán Tenorio cuenta con un espacio reservado para personas con silla de ruedas y/o movilidad reducida. No obstante, debido al tipo de suelo no es posible hacer un uso óptimo del espacio.

	Localización	Cercanía de los puntos de entrada y salida de los edificios o lugares turísticos.	Esta localizado cerca de la entrada principal
	Requerimientos	Como orientación, el número de estacionamientos accesibles recomendado por la norma ISO/FDIS 21542:2011, es el siguiente: 1-9: 1 10-49: 2 50-99: 4 100-199: 6 >200: 6 adicionales por cada 100	Cumple con el requerimiento de contar con un espacio de parqueo para personas con discapacidad.
	Señalización	La ubicación de los lugares de estacionamiento designados debe estar claramente señalizadas, mediante el símbolo internacional de accesibilidad (SIA)	El espacio está debidamente señalado y reservado. (Ver apéndice 2).
2. Aseos Públicos	Dotación	Al menos uno	El sitio cuenta con 6 baños distribuidos el mujeres y hombres
	Localización	Ubicación más cómoda	Se ubicados en la entrada principal

	Identificación	Colocar una señalización SIA	El parque nacional cuenta con un baño destinado a personas con discapacidad correctamente señalizado
	Puertas	Las puertas deben ser correderas o abatibles hacia el exterior. Se recomienda que el ancho libre no sea inferior a 80 centímetros para permitir el acceso a usuarios de sillas de ruedas.	Solamente la puerta del baño accesible es abatible hacia el exterior. Además, cumple con el ancho recomendado.
	Cabinas	La ISO/FDIS 21542:2011 (E) proporciona las características y requisitos de los tres tipos (A, B, C) de cabinas más comúnmente utilizados a nivel internacional, siendo la legislación nacional quien debe establecer qué tipo de cabinas adaptadas son admisibles. En el interior de la cabina, deberá existir suficiente libre de obstáculos espacio para permitir el giro de 360° a	El tamaño del interior de los baños es el adecuado, se permite el ingreso de personas y una persona en silla de ruedas.

		personas usuarias de silla de ruedas.	
	Iluminación	iluminación controlada desde su interior sin temporización	La iluminación cumple con lo establecido
	Barras de Apoyo	Una altura adecuada para que las personas puedan apoyarse y utilizarlas para incorporarse sin perder el equilibrio	El baño exclusivo cuenta con barras de apoyo al lado del inodoro
	Inodoro	El inodoro de las cabinas accesibles necesita disponer de un espacio para que las personas usuarias de silla de ruedas puedan situar su silla en diagonal o al lado y realizar el movimiento de transferencia es decir desplazarse desde la silla hasta el asiento del inodoro	El inodoro tiene el tamaño adecuado para el ingreso de una silla de ruedas
	Lavabo	Un mínimo de 20 centímetros a altura de rodillas y un espacio libre para los pies de al menos 30 centímetros de altura para garantizar la aproximación.	El baño de discapacitados cuenta con su propio lavamanos con la altura recomendada para que pueda ser utilizado por una

		La altura de la cara superior debe resultar cómoda para las personas que lo utilizan de pie y también para las personas que lo utilizan sentados. Se recomienda una altura de entre 75–85 centímetros.	persona en silla de ruedas.
3. Señalización	Homogénea	La señalización en los entornos cuyas características sean similares y sigan el mismo patrón de indicaciones, facilitará a los usuarios la localización de las mismas	La señalización es homogénea, sigue el mismo patrón de diseño, así como el contenido de información
	Contraste	Cuando los elementos presentan contraste entre sí resulta más fácil identificar sus límites y localizar su posición, para todas las personas y especialmente para aquellas que tienen discapacidad visual.	La señalización indica la ubicación dentro del parque. Todas son de color adecuado, sin embargo, el tamaño del contenido es un poco pequeño por lo que hay que estar muy de cerca para la correcta lectura. (Ver apéndice 14).
	Iluminación	Cuando la señalización está bien iluminada con suficiente intensidad y sin	La señalización presenta cierto

		reflejos ni brillos, la comprensión y la lectura de los mensajes también es más sencilla.	deterioro por humedad que dificulta su lectura
	Tamaño	se recomienda tener en cuenta la distancia correspondiente a la altura y la velocidad	Los rótulos contienen información de distancia, ubicación espacial dentro del parque, datos generales del lugar
	Disposición	Es más fácil localizar las señales que están en el sentido transversal a la afluencia de personas. De este modo, la señal se sitúa frente a la vista y permite seguir el recorrido sin tener que realizar barridos visuales por la estancia o entorno	La ubicación se da en el sentido que se pueda apreciar para la persona que va ingresando como la persona que va de salida
	Colocación	Se tendrá que tener en cuenta la altura en la colocación de modo que pueda ser percibida por usuarios de pie, sentados, y, en su caso, de forma táctil	La colocación de la señalización es la correcta, es accesible para personas de pie, sentadas, no obstante, no contiene información táctil. (Ver apéndice 15).
	Contenido	La información que se presenta debe ser clara, concisa, visible y	El contenido de la señalización es comprensible, sin

		comprensible (palabras cortas y simples	embargo, el tamaño de las letras es poco legible. Además, los rótulos tienen un poco de humedad dificultando la lectura
	Comunicación Táctil	se recomienda incluir información en braille	El parque no cuenta con rotulación para personas con discapacidad visual
4. Circulación Horizontal	Pavimientos	el pavimento sea firme, estable, sin piezas sueltas, y continuo, sin cejas ni resaltes, tanto entre sus piezas como en los encuentros con otros acabados y cambios de material.	El sendero solamente cuenta con 500 metros pavimentados, los cuales son estables. Sin embargo, el resto del sendero es una mezcla de materiales y acabados que no son uniformes ni continuos. (Ver apéndices 5 y 6).
		No debe resultar deslizante ni en seco ni en mojado y en función de la pendiente y el ámbito será necesaria una mayor resistencia al deslizamiento en el plano del suelo	El sendero es deslizante, especialmente si está mojado. En los descensos no hay una mayor seguridad para evitar un deslizamiento
	Pasamano	La altura de los pasamanos debe	A lo largo del sendero no hay pasamanos,

		<p>corresponderse con la altura de apoyo de la mano para ser eficaces y cómodos. Esta altura suele ser de entre 85–100 centímetros.</p>	<p>solamente en los lugares donde hay gradas o descensos. Algunos son pasamanos hechizos de cuerda. (Ver apéndice 9). El pasamanos de las gradas de la Catarata es cómodo y adecuado con la altura (Ver apéndice 7).</p>
5. Circulación Vertical	Escaleras exteriores	<p>Contar con otros medios alternativos como pueden ser rampas y ascensores si existen escaleras</p>	<p>El parque no cuenta con medios alternativos como rampas en los lugares donde existen escaleras</p>
		<p>Garantizar la circulación segura y cómoda de las personas ambulantes con: un pavimento no deslizante, tramos, peldaños y mesetas correctamente dimensionadas, pasamanos y protecciones estables y ergonómicas y una señalización accesible de los desniveles</p>	<p>El parque nacional no puede garantizar la circulación segura, ya que el sendero es inestable, deslizante. Los pasamanos que se encuentran no son los más recomendables, excepto el de la Catarata. No existe una señalización que alerte a los visitantes que se presenta desnivel o</p>

			descenso en el siguiente tramo
		<p>En general para evitar un cansancio excesivo, es preferible no establecer tramos de más de 14 peldaños sin meseta intermedia.</p> <p>Las mesetas son puntos de descanso entre tramos por lo que se recomienda que dispongan de un espacio suficiente</p>	<p>A lo largo del sendero solamente se encuentra una simulación de isla de descanso, ubicada en las afueras de la entrada de la Catarata.</p> <p>En cuanto al recorrido en las gradas o descensos, no se cumple con la recomendación de crear áreas de descanso cada 14 peldaños.</p>
	Rampas	Las rampas son muy importantes para garantizar la circulación segura y cómoda y para comunicar de forma accesible los desniveles en el itinerario accesible	El parque no cuenta con rampas o alternativas para sustituir el uso de escaleras
6. Itinerario Peatonal accesible	Ancho de paso	El espacio que es necesario para que una persona usuaria de silla de ruedas y una persona andante puedan cruzarse sin dificultad está en torno a 120 centímetros a 180 centímetros como ideal	El ancho de los senderos no es el apto para el tránsito de una persona en silla de ruedas y otra persona a la par de esta.

	Señalización	La señalización indicativa o direccional de los entornos que comunican los diferentes itinerarios, así como, la señalización mediante el SIA de los servicios accesibles, facilita la orientación a todas las personas	Dentro del parque solamente la primera señalización indica los servicios accesibles del parque nacional, así como el tipo de camino, indicando cuál parte del sendero esta pavimentada
	Recorridos	la aplicación de los parámetros recogidos para los itinerarios accesibles en entornos naturales, proporcionará senderos que la mayor parte de los turistas podrán recorrer de forma autónoma	Personas con movilidad reducida no pueden recorrer el parque de forma autónoma
		Algunos parques naturales presentan una geografía abrupta. Por este motivo es importante diseñar itinerarios alternativos accesibles que permitan a las personas realizar la visita cuando la ruta principal no sea utilizable por todas las personas y/o su modificación supusiera un daño al hábitat.	El parque no cuenta con una ruta adicional accesible a la principal.

	Equipamiento	Conveniente incorporar mobiliario de descanso, para que las personas que lo necesiten puedan utilizarlo durante su estancia.	Durante el recorrido no se presenta mobiliario de descanso o islas de descanso sin interrumpir el tránsito
		mobiliario accesible como bancos con dimensiones ergonómicas, respaldo y reposabrazos, o bien apoyos isquiáticos	A lo largo del sendero no hay bancas de ningún tipo
	Materiales	El uso del contraste entre suelos, paramentos y techos o bien entre equipamiento y entorno, ayuda a todas las personas a orientarse y delimitar los espacios, facilitando la comprensión.	El contraste de suelos y techos no permite la orientación de las personas. (Ver apéndices 4, 6, y 13). El único espacio que se encuentra delimitado correctamente la boletería.

Elaboración propia con base a Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas

### *Perfil*

Tener claro el tipo de turista que visita el Volcán Tenorio es primordial para conocer cuáles perfiles de turistas no están siendo incluidos o bien no están visitando el parque nacional. Es por eso, que en esta categoría conocer según la opinión de los profesionales de turismo sobre el perfil de turista que visita actualmente el atractivo turístico es primordial para la investigación.

A continuación, se detalla algunos comentarios del perfil de turista que visita al Parque Nacional Volcán Tenorio por parte de los entrevistados.

“Turista no mayor de 50 años el cual tenga ciertas condiciones físicas las cuales le permita caminar por los senderos”.

“Personas que gustan del contacto con la naturaleza y buscan esa reconexión. Personas con alto poder adquisitivo, desde jóvenes hasta personas mayores. He visto personas con coches, personas con prótesis, personas con bastón y personas en sillas de rueda. El destino es uno muy lindo y eso motiva a las personas a visitarlo”.

“Ecoturista”.

“Turistas que se les guste las caminatas de dificultad media/ alta”.

“Turismo de aventura”.

“El que se hospeda en nuestra zona tiene un alto interés por la naturaleza, mediana edad. El que visita por tour de un día es por selfie en la catarata”.

“Persona con condición física buena”.

“Muchos: ticos, extranjeros, familias, adultos mayores, millenials”.

“Es de aventura”.

“Se reciben más de cien mil personas al año, los perfiles son sumamente distintos”.

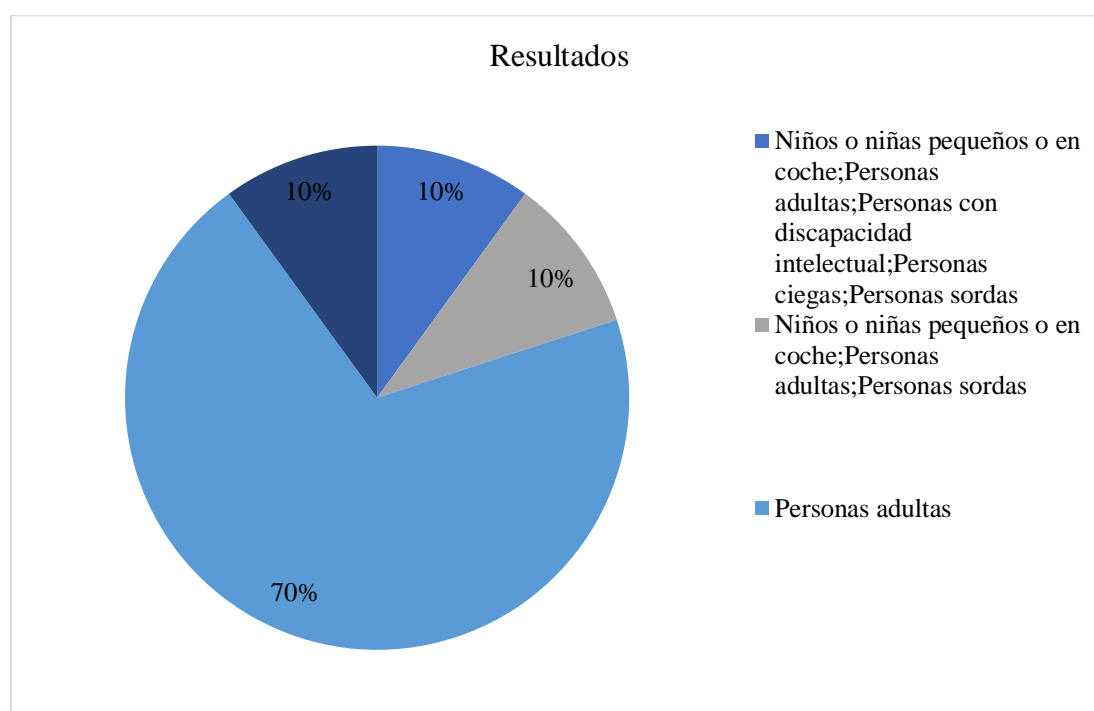
Las respuestas son muy distintas entre sí, sin embargo, es importante destacar que varios de los encuestados acuerdan que generalmente los visitan personas con cierta condición física. No obstante, una de las encuestadas indico que ha visto personas en silla de ruedas en el parque, comentando a la investigadora que no pudieron recorrer el parque nacional en su totalidad debido a la falta de senderos apropiados.

Desde la perspectiva del diagnóstico presencial, se concuerda con algunos de los entrevistados que el sendero no es para cualquier persona, debido a la dificultad e inestabilidad del sendero. La persona debe de estar preparada para los cambios pronunciados del sendero, además, debe de estar consciente que el recorrido es el mismo ida y vuelta. De lo contrario, es posible que la persona no disfrute al cien por ciento del recorrido.

Para entender si las áreas de acceso del Parque Nacional Volcán Tenorio son aptas para los siguientes grupos de personas según su edad, movilidad, capacidad sensorial o intelectual y así acercarse al perfil de turista, los entrevistados contestaron de la siguiente manera.

Según los datos reflejados en la figura 9, el ochenta por ciento (80%) de los encuestados considera que, las personas adultas son las más aptas para recorrer el parque nacional, ya que generalmente son las personas con una movilidad más amplia.

Figura 9: Grupo de personas aptas para los accesos del Parque Nacional Volcán Tenorio



La recomendación del profesional de turismo es de suma importancia a la hora de recomendar un destino o una actividad a sus clientes y futuros visitantes al país. El siguiente gráfico corresponde a la pregunta sobre si recomendaría una visita a personas con discapacidad físico-motora, personas ciegas, personas sordas o personas con discapacidad intelectual.

Al responder “no”, los entrevistados comentaron lo siguiente.

“Porque las condiciones de los senderos y la señalización dentro del área de conservación no lo permiten”.

“Aunque los límites están en la mente, considero que no todo el sendero es apto para personas con algún grado de dificultad. He visto personas con movilidad reducida en el parque y parece que disfrutaban de la experiencia, pero en si el parque no es ni 50% accesible”.

“Solamente los primeros 200 m son entre comillas accesibles, lo demás incluso para una persona sin necesidades especiales puede ser un tanto difícil, especialmente en la época lluviosa”.

“Falta todo”

“No existe accesibilidad universal real. Yo sé que existía el proyecto de ampliar senderos y hacerlos accesibles, pero no sé si lo lograron y si lo hicieron correctamente”.

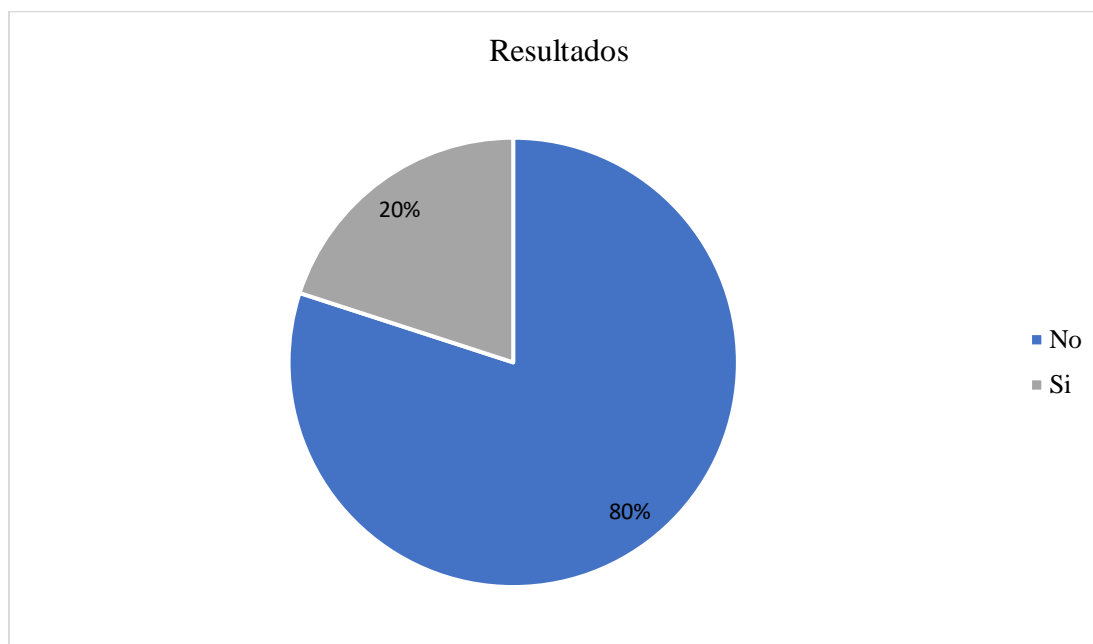
“No es posible ir al sendero como están ahorita”.

“El sendero es de dificultad media/alta y no cuenta con accesibilidad universal, no tiene las condiciones apropiadas para tal fin”.

Desde la perspectiva del diagnóstico presencial, se concuerda con los encuestados en no recomendarlo porque el recorrido del sendero es difícil, no cuenta con las condiciones mínimas para poder hacerlo. Inclusive, el sendero es complejo para una persona que no cuenta con ningún tipo de discapacidad, debido a la inestabilidad del sendero, por lo que, para una persona con discapacidad, el nivel de exigencia aumenta, afectando el nivel de placer en el sitio.

Acorde a los datos de la figura 10, el ochenta por ciento (80%) de los profesionales no recomendaría el Parque Nacional Volcán Tenorio a personas con alguna discapacidad, ya sea motora-física, intelectual, o bien, personas ciegas o sordas. Entre sus principales razones para no recomendarlo, se puede mencionar que las condiciones actuales del sendero no son las apropiadas para recorrerlo, así como la falta de señalización.

Figura 10: Recomendación del parque nacional



### ***Potencialidad***

Con la categoría de potencialidad, se pretendía conocer la opinión de los encuestados según sus distintas áreas de trabajo, sobre el posible potencial que puede tener el Parque Nacional Volcán Tenorio al realizar las mejoras relacionadas en accesibilidad.

Según Bastidas, Lazo Serrano, González y Calle (2017), la potencialidad turística de un lugar no solamente es determinado por su capacidad de atraer a los turistas y así satisfacer sus necesidades motivacionales, se requieren las instalaciones y la infraestructura necesarias para poder realizar las actividades turísticas también. (p.4).

Reyes y Sánchez (2005), citado por Bastidas, Lazo Serrano, González y Calle (2017) establecen que “los componentes que conforman la potencialidad de un determinado sitio son; los recursos, la accesibilidad y el equipamiento” (p.4).

Ante la pregunta de si como profesional de turismo, ha tenido que rechazar una solicitud de visitar al Parque Nacional Volcán Tenorio por el perfil del cliente, se aprecia en la figura 11, es que la mitad de los profesionales entrevistados si han tenido que rechazar alguna solicitud de un cliente para visitar el parque nacional en estudio, lo cual podría significar que, si los accesos mejoran, la visitación puede aumentar.

Figura 11: Rechazo de visita al parque nacional



Basado en la experiencia de los entrevistados, a continuación, se detallan las respuestas ante la pregunta de cuales mejoras al Parque Nacional Volcán Tenorio haría en términos de accesibilidad.

“Rotulación, Rotulación en Braille, senderos, baños, rampas de acceso, zonas de descanso”.

“Hacer un sendero alternativo que no requiera de tanta condición física, lo complicado es que los principales atractivos están escondidos y no se pueden incluir en este sendero nuevo. Regular la capacidad de carga del parque para que las personas que ingresan tengan una mejor experiencia. Mejorar el sendero que va a teñideros. Mejorar la señalización. Hacer estaciones de descanso o bien puntos de observación de flora y fauna. Compartir las políticas y las nuevas mejoras con las partes interesadas”.

“Mejora en Senderos”.

“Un sendero completamente accesible”.

“Encontrar la forma de que una silla de ruedas llegue directo a la base de la catarata”.

“Infraestructura general, Sendero en forma de raqueta para ir a catarata con accesibilidad para personas especiales y de forma que se utiliza acceso de entrada y acceso de salida Reparar sendero a Teñideros por sendero completamente independiente para otro tipo de mercado”.

“Todas. El parqueo no es accesible, la caseta del guarda parques no es accesible, llegar hasta la catarata es imposible”.

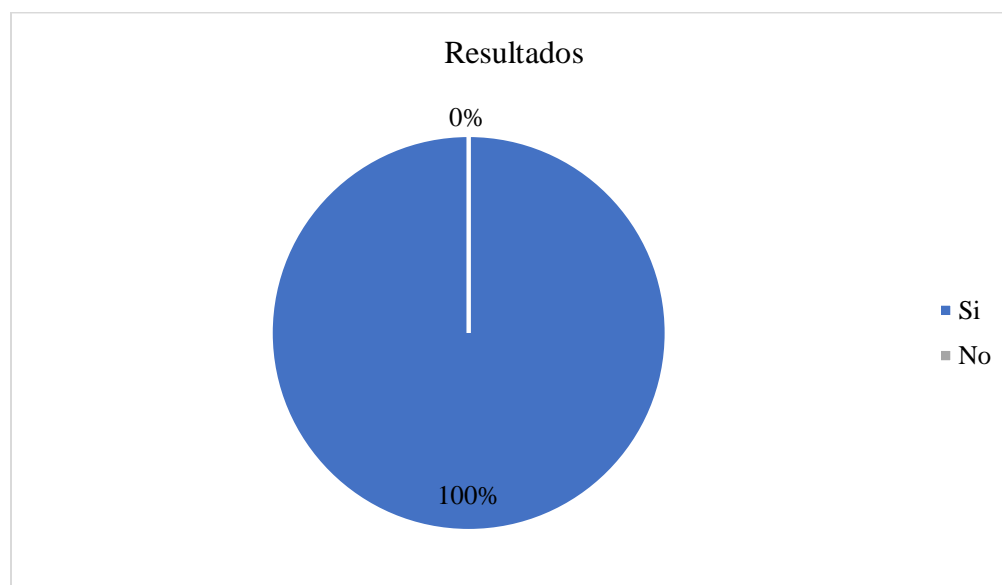
“Baños, senderos, rampas”.

“Si le haría los senderos más anchos”.

“Mejora de todo el sendero para acceso universal. Implementar herramientas para el disfrute de personas con discapacidad, ej. ciegas. Sendero con barandas. Construcción de sitios de espera y descanso bajo techo”.

Al ser profesionales de distintas ramas de turismo hace que sus respuestas y apreciaciones sean muy distintas unas de las otras. Situación que sucede con los resultados de la pregunta sobre las mejoras del Parque Nacional Volcán Tenorio, sin embargo, el cien por ciento (100%) concuerda que si le harían arreglos. Las mejoras en los senderos es la acción en la que todos los encuestados coincidieron en sus respuestas.

Figura 12: Mejoras al Parque Nacional Volcán Tenorio



## **Unidad de Análisis 2: Turismo Accesible**

El turismo accesible es un tipo de turismo que en el cual Costa Rica no se ha potencializado como un destino accesible. Es por ese motivo que se pretendía conocer la opinión de los encuestados sobre este tipo de turismo, así como si podrían mencionar ventajas y relevancia asociada al turismo accesible. A continuación, se detallarán las categorías que se desprenden de la segunda unidad de análisis.

Según Domínguez et al (2011) citado por Daries-Ramon, Martin-Fuentes y Eduord (2017), el setenta por ciento (70%) de los europeos con necesidades de accesibilidad tiene tanto capacidad económica como física para viajar. Además, viajan acompañados por 0,5 acompañante por cada viajero potencial. (p.7).

Lo cierto es que las personas con necesidades de accesibilidades tienen los mismos deseos que todos cuando viajan. Ofrecer un turismo accesible genera ventajas competitivas y diferenciadores para un destino turístico y garantiza los mismos derechos a todos.

### ***Ventajas***

Lo que pretende conocer en esta categoría es las ventajas que se pueden obtener para el país o un destino específico, al realizar mejoras para potencializar el turismo accesible. Lo anterior, según la opinión de los expertos turísticos encuestados. Al considerar las ventajas que representa para un lugar turístico ser accesible para la movilidad y disfrute de todas las personas, las entrevistadas opinaron lo siguiente:

“Que realmente las personas disfrutan del lugar y es un punto a valorar en caso de querer regresar eventualmente, lo vuelve un lugar accesible para cualquier edad lo que genera mayor oferta, la empresa se vincula a la verdadera sostenibilidad del destino”.

“Hay un alto porcentaje de la población que tiene movilidad reducida y por lo cual no puede disfrutar de una experiencia agradable en las áreas protegidas del país. De tal forma al hacer accesible un atractivo se puede acceder a un nicho de mercado que ha sido olvidado. Hay que considerar que muchas de las personas que visitan Costa Rica son personas de la tercera edad y se les daría un plus si los parques cuentan con fácil acceso. La innovación también

es un factor que entra a jugar, pues los servicios turísticos también deberían hacer adaptaciones para estar acorde con el principal atractivo”.

“Diversificación de la demanda”.

“La facilidad y posibilidad de que pueda ser visitado por todo tipo de turista”.

“Es un asunto de derechos humanos. Pero desde el punto de vista económico, abre nuevas oportunidades a un segmento de mercado creciente”.

“La apertura a nuevos nichos de mercado que son potenciales únicamente después de haber adecuado la infraestructura y capacitación del personal que le va a recibir. La ayuda al país en el entorno mundial al tratar a los cuídanos con igualdad de oportunidad”.

“Se convierte un destino para todas las personas”.

“Es bueno para el destino, podemos aceptar más turistas, bueno para promocionar y bueno para la experiencia de los visitantes”.

“A nivel turismo es una gran ventaja para el lugar, ya que permite más visitación de personas con movilidad limitada u alguna otra discapacidad”.

“Permite una mayor visitación y, por tanto, aumento del desarrollo socioeconómico de la región a través del turismo sostenible”.

Como lo indico una de las entrevistadas, que un lugar turístico sea accesible es un asunto de derechos humanos, sin embargo, los diez entrevistados coincidieron que el ser un lugar accesible abre la posibilidad atraer más personas con distintos perfiles, generando un crecimiento económico en el lugar.

Como se indica en la figura 13, el cien por ciento (100%) de los profesionales concuerdan que si Costa Rica logra ser reconocido un destino de turismo accesible sería favorable para el país, pues el crecimiento en llegadas y divisas aumentaría, ya que el país se convertiría en una opción turística que se ajusta a las necesidades de las personas con alguna discapacidad.

Figura 13: Potencial crecimiento de divisas



### ***Relevancia***

Conocer la relevancia que puede tener un destino que cuente con facilidades para realizar turismo accesible, es necesario para garantizar la importancia que tiene el turismo accesible, según la perspectiva de los encuestados. Asimismo, entender si cuando el destino ofrece facilidades accesibles es un factor de peso a la hora de promocionar y/o preferirlo sobre el que no ofrece.

Adaptar un destino o lugar turístico con el fin de promover la accesibilidad, provoca que a dicho lugar pueda llegar más perfiles distintos de turistas, lo anterior es lo que acordaron el cien por ciento (100%) de los encuestados.

Figura 14: Visita de más perfiles de turistas



El noventa por ciento (90%) de los encuestados acuerda que el hecho de que un lugar favorezca el desarrollo de turismo accesible es parte de las características que influyen en la decisión de promover un destino. Lo que quiere decir, que si un destino es posible desarrollar turismo accesible tiene más posibilidades de ser ofrecido promocionado sobre otro destino que no cuenta con facilidades.

Figura 15: Influencia en promoción

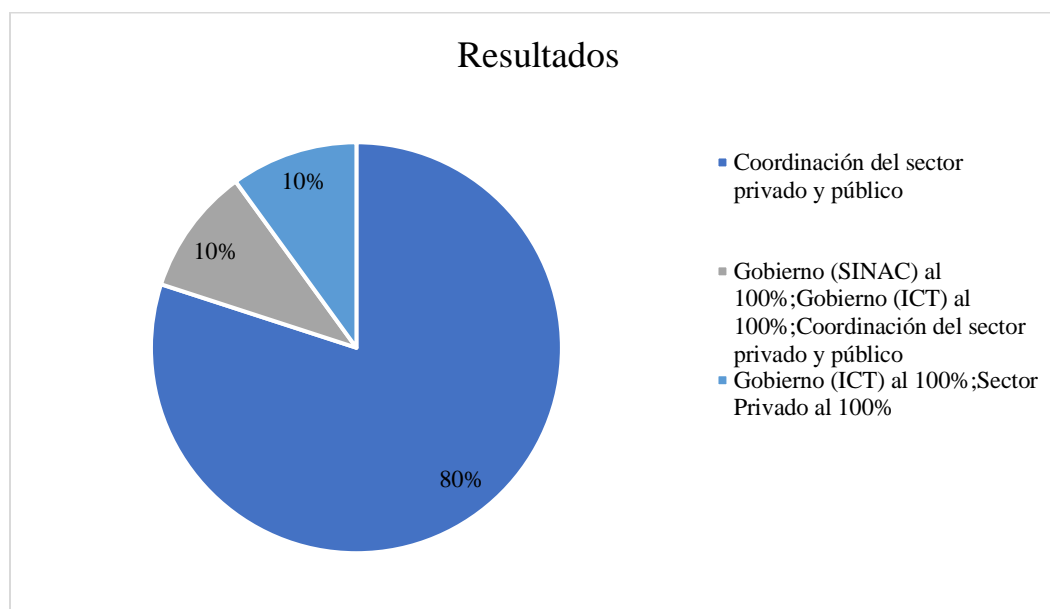


### ***Responsables***

En esta categoría se determina quienes son los responsables de realizar las mejoras en accesibilidad en los lugares turísticos del país, según la opinión de cada encuestado.

Las mejoras y el adecuar un lugar turístico en Costa Rica es responsabilidad de todos, para el cien por ciento (100%) de los encuestados una alianza público-privada es la respuesta de quienes son los responsables de realizar las acciones, un diez por ciento (10%) considera que es responsabilidad del Instituto de Turismo con el sector privado, mientras que otro diez por ciento (10%) indica que es responsabilidad del Sistema Nacional de Áreas de Conservación y el sector privado.

*Figura 16: Responsables en las mejoras de accesibilidad*



Si es importante destacar que, si ambos sectores se unen y colaboran con los mismos propósitos y metas, es posible realizar las acciones con mayor facilidad y mejores resultados. Según la OMT (2014), en el Seminario iberoamericano sobre accesibilidad universal y diseño para todos que se llevó a cabo en 2011 entre otras acciones consideran que la accesibilidad universal es un derecho y que “en el siglo XXI la forma de trabajar debe ser a través de la colaboración entre el sector público y privado” (p. 186). Es decir, que además de la parte técnica, requiere un esfuerzo del gobierno nacional y local, el sector empresarial, las asociaciones y la sociedad.

### **Unidad de Análisis 3: Experiencia del Usuario**

Cada persona tiene necesidades y facultades distintas a las demás, factores que implican directamente con la experiencia que se pueda tener un lugar turístico. Según su experiencia, incluye en si se vuelve a visitar nuevamente el lugar e inclusive si lo recomiendo o no a otras personas.

Lo cierto es que con más frecuencia se oye que más allá del consumo de bienes y servicios, el reto es ofrecer al cliente o al turista la posibilidad de “vivir una experiencia”. Según SERNATUR (2014), las empresas y los destinos turísticos un buen diseño de experiencias le permiten “orientar tu oferta a las necesidades de tus públicos objetivo, diferenciar y dar mayor valor a tu producto, flexibilizar la oferta, mayor satisfacción y memorabilidad en los visitantes y mayores ingresos” (p. 16).

Es por eso que conocer la experiencia del usuario, siendo este caso los profesionales en distintas ramas de turismo sobre su visita o visitas al Parque Nacional Volcán Tenorio, con el fin de comprender la misma, así como, las mejoras que cada persona le realizaría acorde a su vivencia. A continuación, se detallarán las categorías que se desprenden de la tercera unidad de análisis.

#### ***Experiencia***

Desde la perspectiva y experiencia profesional de cada encuestado, se busca descubrir si han tenido que indicarle a algún cliente que no es posible visitar el Parque Nacional Volcán Tenorio, debido a alguna característica personal que impida el desplazamiento y disfrute dentro del parque.

Además, se busca conocer si han recibido comentarios, ya sea positivos o negativos sobre los accesos a los atractivos turísticos del país. Al ser consultados si reciben por parte de sus clientes comentarios y/o quejas sobre el acceso a los atractivos turísticos del país, los entrevistados ofrecieron los siguientes comentarios.

“Sabemos que Tortuguero es uno de los destinos que buscan las personas, pero el acceso al bote en la Pavona no es muy bueno y más en época de lluvia. Hemos tenido quejas de clientes por esto”.

“Poca accesibilidad en hoteles y PN nacionales”.

“Es imposible visitar las Cataratas de la Paz”.

“Hoteles que cuentan con habitación ley 7600 es muy básica. No es realmente accesible”.

“Infraestructura no adecuada para los volúmenes de turistas que visitan muchos de nuestros parques nacionales. Poca o nula señalización. Los estudios y planes de desarrollo no existentes en sitios donde el crecimiento del turismo se podría considerar una amenaza para la biodiversidad mundial. No existe una política clara sobre uso de pesticidas y agroquímicos”.

“Se implementa accesibilidad solo como algo por cumplir, pero sin su totalidad. Muchos hoteles logran la habitación, pero no implementan en el resto del hotel. Además, no hay transportes accesibles”.

“No hay parqueos, baños, senderos, infraestructura en muchos lugares”.

“Están muy orgullosos del país al promover áreas accesibles”.

“Senderos en mal estado. Senderos en su mayoría de dificultad alta. Poca o mala rotulación vial para encontrar el área silvestre protegida”.

A pesar de que los profesionales encuestados representan distintas áreas del turismo, el noventa por ciento (90%) de ellos coincidieron que han recibido algún comentario o queja sobre los accesos de los atractivos turísticos del país. De los comentarios más repetitivos la poca accesibilidad en distintos lugares, así como, la falta de la correcta implementación de la ley 7600. A continuación, el gráfico en relación a la consulta si los entrevistados han recibido alguna queja sobre los accesos de los atractivos turísticos en Costa Rica.

Figura 17: Comentarios sobre accesos de atractivos turísticos



Acorde a los resultados indicados en la figura 18, el cincuenta por ciento (50%) de los encuestados indica que han tenido que rechazar o sugerir que una persona no visite el Parque Nacional Volcán Tenorio por las condiciones de la infraestructura que tiene.

Algunos de los entrevistados comentaron que de las razones por las que recomendaban no visitar el Parque Nacional Volcán Tenorio, es porque la experiencia más un buen recuerdo, se podría volver una mala imagen para el destino y el país. Adicionalmente, que para los profesionales turísticos la salud y la integridad del turista es prioridad.

Figura 18: Rechazo de solicitud de turista al Parque Nacional Volcán Tenorio



### ***Mejoramiento***

Lo que se pretende con la categoría de mejoramiento, es justamente identificar si al realizar las mejoras al Parque Nacional Volcán Tenorio recomendaría la visita a más turistas. Además, según su opinión y experiencia hasta qué punto es ideal realizar un sendero accesible en caso de poder realizarlo. Asimismo, se identificará si los encuestados tiene conocimiento de alguna herramienta tecnológica que pueda mejorar la experiencia del usuario en temas accesibles.

Según Hosteltur (2017), en el Congreso de Tecnología y Turismo para todas las personas de Fundación Once, la tecnología debe ser considerado como “aliada a la accesibilidad” (párr.1). Los destinos turísticos inteligentes se adaptan mejor a la variedad de necesidades de sus visitantes o usuarios y las personas. Existen aplicaciones y herramientas tecnológicas que facilitan la vida y así la experiencia de usuario de las personas con necesidades especiales de accesibilidad.

Al ser consultado si los entrevistados tienen conocimiento de alguna o algunas herramientas tecnológicas que puedan ayudar a mejorar la experiencia del usuario en temas de accesibilidad, contestaron:

“Específicamente una no lo sé, pero para la exposición de Jorge Jiménez Deredia la Municipalidad de SJO hizo una aplicación que permitió contar con información a las personas que no iban con un guía, entonces pienso que tal vez algo así pueda servir para

personas no videntes. Métodos que sean sensoriales tendrían una buena acogida por las personas”.

“Códigos QR”.

“Hay aplicaciones que permite a los sitios web ser accesible a personas sordas”.

“Facebook para información, trip advisor fórum”.

“El uso de telescopios adaptados, guías digitales”

La tecnología es una herramienta que podría facilitar o mejorar la experiencia de las personas en temas de accesibilidad, acorde a los datos de la figura 19, la mitad de los encuestados no solamente concuerda con que la tecnología es un gran aliado, sino que también tiene conocimiento de alguna herramienta tecnológica. Algunos de los ejemplos mencionados relevantes, son el uso de telescopios adaptados, guías digitales con audio para personas no videntes.

Figura 19: Conocimiento de herramientas tecnológicas



Bajo el entendimiento que el Parque Nacional Volcán Tenorio cuenta con varios atractivos naturales a lo largo de los senderos, es importante entender, para que la experiencia del usuario sea satisfactoria durante la visita, hasta cuál de los puntos específicos sería necesario realizar

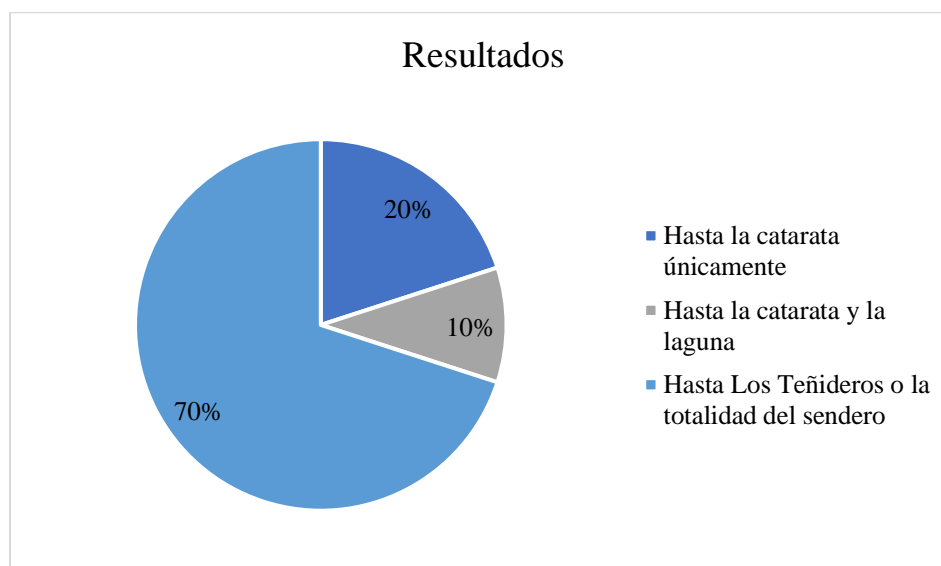
mejoras en la accesibilidad según el criterio de los entrevistados. A continuación, un comentario de uno de los profesionales de turismo:

“Si la hacen debe ser inclusiva lo que significa que sea apta para todas las personas a todos los puntos. Todos deberíamos tener acceso a todos los puntos en igualdad de condiciones”.

Acorde a los resultados demostrados en la figura 20, el setenta por ciento (70%) considera que lo ideal es hacer accesible la totalidad del sendero para que la experiencia sea satisfactoria. Mientras que para el treinta por ciento (30%) acuerdan que, se puede mejorar hasta La Catarata, ya que este punto es el centro más llamativo del parque nacional y es el más cercano a la entrada principal.

El realizar mejoras o ajustes al parque nacional requiere una mayor inversión y trabajo, es por eso por lo que se quiso conocer el criterio profesional de los encuestados, sobre hasta qué punto del parque nacional recomendarían hacer las mejoras de accesibilidad y así lograr satisfacer la experiencia del usuario.

*Figura 20: A cuál punto se deben realizar las mejoras en el Parque Nacional Volcán Tenorio*



El cien por ciento (100%) de los profesionales encuestados, concuerda que recomendarían a más turistas visitar el Parque Nacional Volcán Tenorio, si mejorará sus accesos para la promoción del turismo accesible. A continuación, el gráfico con los resultados.

Para los entrevistados, el Parque Nacional Volcán Tenorio es un producto único que tiene Costa Rica, muchas veces no pueden incluir o promocionarlo porque las condiciones del sitio no son las más recomendables, especialmente para época lluviosa. Además, consideran que de hacer las mejoras correspondientes, el Parque Nacional podría aumentar sus visitas y convertirse en uno de los destinos más destacados del país.

Figura 21: Futuras recomendaciones del Parque Nacional Volcán Tenorio

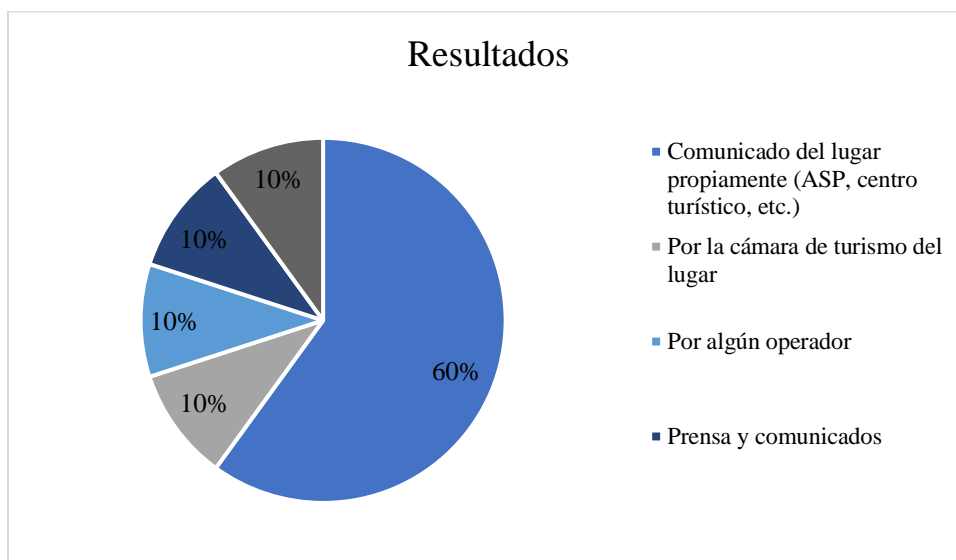


### ***Información***

En esta categoría se busca conocer la opinión de los encuestados sobre la cómo reciben y/o se enteran de información relacionada a nuevas mejoras en términos de accesibilidad de algún lugar turístico del país.

El recibir noticias relacionadas a mejoras en términos de accesibilidad, no es el comunicado más frecuente que reciben los profesionales, sin embargo, apelando a los resultados demostrados en la figura 22, un sesenta por ciento (60%) indica que el comunicada es propiamente ejecutado por el lugar turístico donde se realizó la mejoría.

Figura 22: Medio de información



#### **Unidad de Análisis 4: Casos de Éxito**

A pesar de que Costa Rica no es un destino totalmente accesible, en los últimos años ha realizado mejorar en sus atractivos turísticos, especialmente en senderos y accesos. No obstante, en algunos casos pasan desapercibidos. Es por esa razón, que quiso comprender la opinión sobre el contexto nacional relacionado a turismo accesible, según los encuestados. Además, identificar si tienen conocimiento sobre sus beneficios.

De la misma manera, se analizarán las dos categorías que se divide la última unidad de análisis.

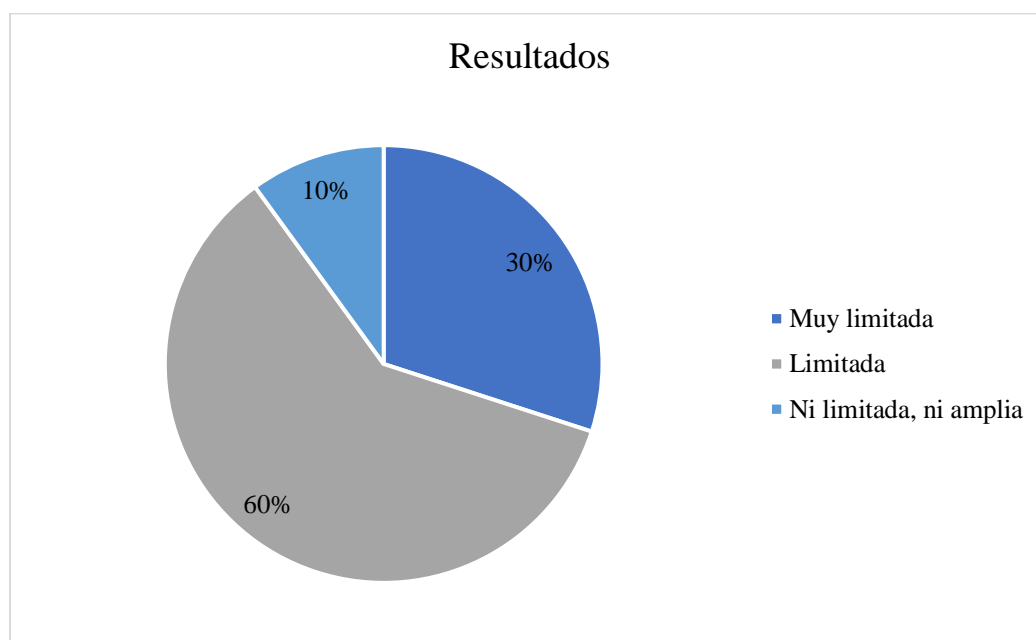
#### ***Contexto Nacional***

Actualmente, existen cierto parques nacionales y destinos en el país, donde se han realizado mejoras en términos de accesibilidad, con el fin de facilitar la implementación de turismo accesible.

Es por esa razón, que en esta categoría se pretende identificar si los encuestados conocen sobre algún lugar en las que se hayan realizado mejoras y consideren si es un caso éxito. Asimismo, se indicará la opinión sobre cómo es la oferta actual de lugares en el país para realizar turismo accesible.

Ante la consulta sobre la oferta de lugares para el turismo accesible en Costa Rica, los entrevistados consideran que el producto turístico en Costa Rica es muy diverso, sin embargo, el noventa por ciento (90%) de los encuestados concuerdan que la oferta en Costa Rica para realizar turismo accesible es limitada, según se observa en la figura 23.

Figura 23: Oferta de turismo accesible en Costa Rica



Según se demuestra en la figura 24, el noventa por ciento (90%) de los profesionales de turismo conocen al menos un lugar en el país, donde se promueve el turismo accesible. De los lugares más mencionados fueron el Parque Nacional Carara, Parque Nacional Manuel Antonio, en el sector privado nombraron los senderos de Mistico Park, Jardín Lankester. Los encuestados nombraron al menos trece lugares distintos, lo cual indica la poca oferta para realizar turismo accesible en el país.

Ante la pregunta, hicieron los siguientes comentarios:

“Mistico Park”.

“Volcán Poás, Sky Tramp Fortuna”.

“Mistico - Parques nacionales - algunos senderos – Lankester.

“Todo el trabajo que está haciendo el Red de Turismo Accesible en el sur y en el caribe con rampas para las playas. Parque Nacional Rincón de la Vieja también”.

“PN Carara, Playa Jacó, PN Manuel Antonio, Jardines Lankester, PN Santa Rosa, Tortuguero, San José (área turística)”.

Figura 24: Reconocimiento de lugares turísticos accesibles en Costa Rica



### ***Beneficios***

Identificar los posibles beneficios que implica el turismo accesible, es lo que se pretende mencionar con la categoría de beneficios, con el fin de brindar una validez al proyecto desde la opinión de expertos en turismo.

Según Alles (2009), los beneficios que el turismo accesible genera para un destino turístico es que además de ofrecer igualdad de oportunidades para todos, el destino turístico “gozaría de una mejor imagen social al no limitar a ningún tipo de cliente de acceso a sus productos y servicios turísticos” (p.215).

Además, desde la perspectiva económica para un destino turístico, permitiría atraer más turistas al lugar y permitiría atraer a un nuevo segmento de mercado que por sus características muchas veces cuenta con más tiempo de ocio, generalmente viajan con otras personas y prefieren

viajar en temporadas bajas de turismo, abriendo nuevas posibilidades para el destino en reducir los efectos de la estacionalidad.

Ante la consulta si considera que el hecho de que un lugar turístico ofrezca facilidades para el turismo accesible influye en su decisión de promoverlo u ofrecerlo, el noventa por ciento (90%) de los entrevistados consideran que sí que se muestra en la figura 25 a continuación.

Los encuestados comentaron que el hecho de un destino ofrezca facilidades para el turismo accesible, hace que el destino pueda ser visitado por todas las personas en igualdad de condiciones. Asimismo, consideran que dichas facilidades no les generan preocupaciones por las malas condiciones del lugar y evitar malos comentarios.

Figura 25: Decisión de promoción



Según los resultados demostrados en la figura 26, el cien por ciento (100%) de los profesionales consideran que, si el Parque Nacional Volcán Tenorio fuera un destino para realizar turismo accesible, este sería un caso de éxito para el país, además, es importante mencionar que sería la primera catarata accesible en el país.

Figura 26: Futuro caso exitoso



## CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo se plantean las conclusiones y recomendaciones de la investigación. Las conclusiones se trazan según los objetivos planteados en el capítulo 1. Mientras las recomendaciones se desarrollan en dos partes; el primero relacionado con los objetivos y el segundo se identifica un mapa de ruta para ofrecer turismo sostenible en el Parque Nacional Volcán Tenorio.

### **Conclusiones**

De acuerdo con la información obtenida por medio de la aplicación de los instrumentos de investigación, se identificó el mapa de ruta para ofrecer turismo accesible en el Parque Nacional Volcán Tenorio. El turismo accesible provee una oportunidad para todos los turistas de disfrutar en igualdad de condiciones los atractivos turísticos, como el Parque Nacional Volcán Tenorio, que es uno de los parques nacionales más visitados en el país por turistas internacionales y nacionales.

El estado actual de las áreas del acceso del Parque Nacional Volcán Tenorio presenta una serie de deficiencias en materia de accesibilidad para personas con dificultades físicas, de comunicación y cognitivas. Por sus condiciones actuales, dicho parque no es considerado viable para muchos turistas, según los profesionales entrevistados y en el diagnóstico realizado durante la visita presencial.

Al contar con las condiciones necesarias para realizar el turismo accesible en el Parque Nacional Volcán Tenorio, representaría una serie de beneficios tanto para la visitación del parque, así como, el desarrollo socioeconómico de la región de su alrededor. Por lo tanto, generaría un incremento en las divisas percibidas por el Sistema de Áreas de Conservación (SINAC) y por la comunidad local, esto al recibir más visitantes en la zona.

Actualmente, Costa Rica cuenta con varios atractivos turísticos que son catalogados como destinos aptos para realizar el turismo accesible, sin embargo, siguen siendo escasos en relación con el total de lugares turísticos en el país. Es decir, el país ha empezado un proceso de crear nuevas oportunidades para realizar el turismo inclusivo, de los cuales existen varios lugares

consideradores como casos de éxito conocidos en dicha materia, sin embargo, no existe una estrategia de comunicación robusta en su divulgación. Aun así, es más probable que los destinos que ofrecen turismo accesible sean más promocionados, que aquellos lugares que no lo ofrecen.

Según los resultados de los instrumentos, existen una serie de posibles mejoras en el área de acceso del Parque Nacional Volcán Tenorio, con el fin de facilitar la experiencia del usuario del turismo accesible. Ante todo, el turismo inclusivo parte del hecho que todas las personas pueden disfrutar de la experiencia en igualdad de condiciones. Para lograr esta condición, el parque requiere de una serie de trabajos para hacer el sendero accesible, incluyendo la construcción del sendero con pasamanos, señalización y rampas como mínimo para lograr ser un destino para apto el turismo accesible. El uso de tecnología debe ser considerado también, como parte de estas mejoras.

El Parque Nacional Volcán Tenorio proteja uno de los atractivos turísticos más conocidos de Costa Rica, por proyectar al mundo una imagen de gran belleza escénica y a la vez por ser un tan producto tan único, como lo es el Río Celeste y su catarata. Todos los turistas que visiten Costa Rica, deberían poder tener la posibilidad de visitar cualquier atractivo que ofrece el país, sin embargo, actualmente la realidad es otra. El poder llegar a ofrecer turismo inclusivo en dicho parque, a través de la implementación de un mapa de ruta de mejoras, este se podría convertir en otro caso de éxito de Costa Rica en materia de turismo accesible.

## **Recomendaciones**

El apartado de las recomendaciones, se divide en dos partes: la primera va en relación con los objetivos de la investigación, mientras que la segunda parte, se plantea un mapa de ruta para poder realizar turismo accesible en el Parque Nacional Volcán Tenorio. A continuación, se detallan las recomendaciones en relación con el estado actual de áreas de acceso del Parque Nacional Volcán Tenorio.

Según el primer objetivo, se recomienda iniciar por las acciones pequeñas que no impliquen gran cantidad de desembolsos. Algunas de las labores que se podrían ejecutar, son: colocar más señalización en el sendero, demarcar el carril del sendero colocando pasamanos, mismos que pueden ser de madera plástica para así evitar su pudrición. En cuanto al parqueo se

puede buscar la colocación de un material distinto a las piedras para una mayor movilización. Lo ideal y más recomendable, sería crear la totalidad del sendero como un sendero universal, sin embargo, como una opción, se sugiere ir realizándolo por tramos, se podría iniciar hasta La Catarata, creando una especie de mirador o plataforma, para así no involucrar ajustes en las gradas.

Se recomienda un esfuerzo económico y de colaboración para la implementación de las mejoras físicas en el Parque Nacional Volcán Tenorio, para así convertirlo en un destino para el turismo accesible. Se sugiere la participación activa de la comunidad local en el desarrollo del turismo accesible, como introducción a otras actividades turísticas que ofrece la zona. Esta participación, calza con el concepto de turismo sostenible que está vinculado con el turismo accesible. Además, se aconseja definir un plan estratégico, enfocado a la promoción de los destinos turísticos que actualmente ofrecen el turismo accesible en el país, ya que no existe un medio formal por parte de las autoridades en su divulgación oficial.

Se propone al Sistema Nacional de Áreas de Conservación realizar una alianza público-privada, donde se pueda involucrar el Instituto Costarricense de Turismo, la Cámaras Regionales de Turismo, Municipalidades, empresas privadas, comunidad y otros. Donde las mismas, trabajen bajo un mismo objetivo y todas puedan verse beneficiadas por los proyectos ejecutados en conjunto, en este caso particular, el mejoramiento y restauración de las áreas de acceso del Parque Nacional Volcán Tenorio. Además, se aconseja crear una campaña nacional para la búsqueda donaciones de la población y empresas del país, donde el proyecto se vuelva una acción del país, en la cual las personas se puedan involucrar y se pueda concientizar al país de la importancia que tiene la accesibilidad en lugares turísticos de Costa Rica.

Asimismo, se le recomienda a la administración del Parque Nacional Volcán Tenorio buscar a las universidades para que sus estudiantes puedan realizar trabajos comunitarios, e inclusive investigación y tesis. Específicamente, se recomienda aliarse con la carrera de turismo y con la carrera de arquitectura e ingeniería para juntos puedan elaborar el diseño más recomendable del sendero accesible.

Finalmente, como parte de las recomendaciones, se sugiere a la Universidad Internacional de las Américas realizar las gestiones necesarias para ampliar el tiempo del curso sobre anteproyectos, con el fin de orientar de la manera más oportuna al estudiante.

### ***Mapa de Ruta***

Como segunda parte de las recomendaciones y, por último, con base en la presente investigación se recomienda el siguiente mapa de ruta o líneas básicas para este desarrollo:

1. Realizar un estudio del área de acceso para determinar el estado actual hasta llegar al punto máximo del recorrido
2. Crear un comité de miembros de tanto el sector público como el privado que incluye la comunidad local, SINAC, Cámara de Turismo local, ICT, universidad, municipalidad.
3. Establecer un plan de acción para la creación de la infraestructura necesaria para ofrecer turismo accesible en el Parque Nacional Volcán Tenorio. La recomendación sería que sea por etapas
4. Establecer un plan de recaudación de fondos para financiar el plan de acción
5. Realización de las mejoras
6. Plan de Promoción de las mejoras para generar visitación y el desarrollo de turismo accesible
7. Implementación de una encuesta de visitantes para determinar experiencia de usuario y así la mejora continua de las áreas de acceso del parque.

### *Nuevas Líneas de Investigación*

Una vez realizada esta investigación, existe vacíos de conocimiento o nuevos retos de investigación. A continuación, se exponen líneas de investigación potenciales para futuros proyectos:

- Investigar las competencias y los conocimientos requeridos por parte de los guías de turismo en el manejo del turismo accesible

El turismo accesible representa grandes retos para muchos destinos turísticos porque requiere una inversión importante en el diseño e implementación de la infraestructura necesaria para garantizar la accesibilidad para todos sin importar su nivel de movilidad, de comunicación y de comprensión.

De la misma manera, una vez resuelto las necesidades físicas de lo requerido para el turismo accesible, la necesidad de capacitar a los profesionales de turismo es imperativo para garantizar el éxito de la aplicación del turismo accesible. Al ser relativamente nuevo los espacios turísticos para el turismo accesible en Costa Rica, es necesario construir el conocimiento requerido.

- Analizar la experiencia de usuario en los atractivos turísticos donde existe actualmente las facilidades para realizar el turismo accesible

Actualmente, Costa Rica cuenta con varios lugares incluyendo parques nacionales, playas y experiencias en el sector privado donde se puede realizar el turismo accesible. Es importante analizar estos lugares para medir su nivel de éxito y así generar nuevo conocimiento a nivel nacional de las necesidades de nuestros visitantes quienes realicen el turismo accesible. Contar con datos permitiría al país trazar un camino seguro para convertirse en un destino atractivo para el turismo accesible y así generar nuevos mercados y más visitación al país.

El turismo accesible representa grandes oportunidades para los destinos turísticos, desde la perspectiva económica, social, y su imagen. Mientras crece la población con dificultades en cuanto a movilidad entre otras, la necesidad de ofrecer espacios accesibles se vuelve aún más importante.

## Referencias Bibliográficas

Alles, María Teresa. (2009). Turismo Accesible: Importancia de la Accesibilidad para el Sector Turístico. Entelequia. Revista Interdisciplinar. 211-224. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/46562157\\_Turismo\\_Accesible\\_Importancia\\_de\\_la\\_Accesibilidad\\_para\\_el\\_Sector\\_Turistico](https://www.researchgate.net/publication/46562157_Turismo_Accesible_Importancia_de_la_Accesibilidad_para_el_Sector_Turistico)

Bastidas, María & Lazo Serrano, Arlene & gonzalez, freddy & Calle, Melissa. (2017). La Potencialidad Turística y sus Oportunidades De Emprendimiento. Caso Pasaje. INNOVA Research Journal. 2017. 1-21. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/320108141\\_La\\_Potencialidad\\_Turistica\\_y\\_sus\\_Oportunidades\\_De\\_Emprendimiento\\_Caso\\_Pasaje](https://www.researchgate.net/publication/320108141_La_Potencialidad_Turistica_y_sus_Oportunidades_De_Emprendimiento_Caso_Pasaje)

Bonilla, I. (2013). Sendero Universal Carara [Publicación en un blog online]. Recuperado de: <http://www.iboenweb.com/ibo/docs/sendero%20universal%20carara.html>

Brenes, C y Soto, V. (2017). Sistematización del Proceso de Creación y Desarrollo del SINAC. Recuperado de: <http://www.sinac.go.cr/ES/partciudygober/Libros%20Sistematizacion/Creacion%20y%20Desarrollo%20del%20SINAC.pdf>

Castro, B. (1998). Áreas de Conservación y sus Parques Nacionales: división por cantones y distritos. Costa Rica: Asociación Ecologista de Vida Silvestre.

Casa Presidencial. (2019). Mayoría de personas con discapacidad en Costa Rica son mujeres y viven en situación de pobreza. Recuperado de: <https://www.presidencia.go.cr/comunicados/2019/05/mayoria-de-personas-con-discapacidad-en-costa-rica-son-mujeres-y-viven-en-situacion-de-pobreza/#:~:text=Minutos%20de%20lectura-.Mayor%3%ADa%20de%20personas%20con%20discapacidad%20en%20Costa%20Rica%20son,viven%20en%20situaci%C3%B3n%20de%20pobreza&text=%C2%B7%20Seg%C3%BAn%20datos%20del%20INEC%2C%20el,39%2C1%25%20son%20hombres>

Catalini, D. 2014. La política de accesibilidad turística en Parques Nacionales de Argentina en el Siglo XXI. (Tesina de Licenciatura). Universidad del Sur, Argentina.

Costa Rica Parques Nacionales. Recuperado de:  
<http://costaricaparquesnacionales.com/Areas/ACAT/tenorio/index.htm>

Cervera, S. 2016. Propuesta Metodológica de Análisis y Actuación de la Accesibilidad en Municipios Rurales. El Caso Particular de la Marina Alta (Alicante). (Tesis Doctoral). Universitat Politècnica de Valencia, España.

Colmenares E., Ana Mercedes., Piñero M., Ma. Lourdes., LA INVESTIGACIÓN ACCIÓN. Una herramienta metodológica heurística para la comprensión y transformación de realidades y prácticas socio-educativas. Laurus [en línea]. 2008, 14(27), 96-114[fecha de Consulta 15 de octubre de 2019]. ISSN: 1315-883X. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76111892006>

Daries-Ramon, Natalia & Pal, Alexandra & Martin-Fuentes, Eva & Cristobal, Eduard. (2017). Turismo accesible, una oportunidad de diferenciación para los destinos. Recuperado:  
[https://www.researchgate.net/publication/317002787\\_Turismo\\_accesible\\_una\\_oportunidad\\_de\\_diferenciacion\\_para\\_los\\_destinos/citation/download](https://www.researchgate.net/publication/317002787_Turismo_accesible_una_oportunidad_de_diferenciacion_para_los_destinos/citation/download)

Durán, A. (2017). La tecnología como aliada del turismo accesible. Recuperado de:  
[https://www.hosteltur.com/124314\\_tecnologia-aliada-turismo-accesible.html](https://www.hosteltur.com/124314_tecnologia-aliada-turismo-accesible.html)

Enciclopedia Británica. (s.f). Parque Nacional. Recuperado de:  
<https://www.britannica.com/science/national-park>

Espinoza, M (05 de mayo 20 2016). Ya podés visitar el Sendero de acceso universal Indio Desnudo. Área de Conservación Guanacaste. Recuperado de:  
<https://www.acguanacaste.ac.cr/noticias/noticias-programa-de-ecoturismo/3523-inauguramos-el-sendero-indio-desnudo-accesible-para-todas-las-personas>

Fernández, L. (2003). Turismo accesible, un desafío en Costa Rica. Recuperado de:  
[https://bibliotecaina.janium.net/janium/Docina/2003\\_Vol.4\\_No.12\\_tecnia.pdf](https://bibliotecaina.janium.net/janium/Docina/2003_Vol.4_No.12_tecnia.pdf)

García, K. (27 de febrero de 2018). ICE construye sendero inclusivo en el Parque Nacional Manuel Antonio. El PeriódicoCR. Recuperado de: <https://elperiodicocr.com/ice-construye-sendero-inclusivo-en-el-parque-nacional-manuel-antonio/>

Giordani, C y Leone, D (s.f). Accesibilidad. Recuperado de: [https://www.frro.utn.edu.ar/repositorio/catedras/civil/1\\_anio/civil1/files/IC%20I-Accesibilidad.pdf](https://www.frro.utn.edu.ar/repositorio/catedras/civil/1_anio/civil1/files/IC%20I-Accesibilidad.pdf)

Goebel, A. (2006). El “germen” de los Parques Nacionales en Costa Rica: elementos contextuales y “matices” analíticos 1833-1955. Revista electrónica de historia. Recuperado de: [https://www.academia.edu/872511/Ciencia\\_legislaci%C3%B3n\\_y\\_discurso\\_conservacionista\\_El\\_germen\\_de\\_los\\_Parques\\_Nacionales\\_en\\_Costa\\_Rica\\_elementos\\_contextuales\\_y\\_matices\\_anal%C3%ADticos\\_](https://www.academia.edu/872511/Ciencia_legislaci%C3%B3n_y_discurso_conservacionista_El_germen_de_los_Parques_Nacionales_en_Costa_Rica_elementos_contextuales_y_matices_anal%C3%ADticos_)

González, MJ. (2017). Tres razones por las cuales los parques nacionales valen su peso en oro. Recuperado de: <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2017/06/14/tres-razones-por-las-que-los-parques-nacionales-valen-su-peso-en-oro>

Guajardo, F. García, A. y Sánchez, I. 2012. Evaluación de la accesibilidad de la industria turística de Monterrey: Un primer paso hacia el turismo accesible. (Tesis licenciatura). Universidad Monterrey, México.

Hernández-Galán, Jesús; de la Fuente Robles, Yolanda M<sup>a</sup>; Campo Blanco, Maribel (2014). “La accesibilidad universal y el diseño para todas las personas factor clave para la inclusión social desde el design thinking curricular”. Recuperado de: [http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/4803/La\\_accesibilidad\\_universal\\_y\\_el\\_dise%C3%B1o\\_para\\_todas\\_las\\_personas\\_factor\\_clave\\_para\\_la\\_inclusion\\_social\\_desde\\_el\\_design\\_thinking\\_curricular.pdf?sequence=1](http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/4803/La_accesibilidad_universal_y_el_dise%C3%B1o_para_todas_las_personas_factor_clave_para_la_inclusion_social_desde_el_design_thinking_curricular.pdf?sequence=1)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill.

Ibarra, I. (2013) Diseño para todos. Recuperado de: <https://puntodis.com/dise%C3%B1o-para-todos/#:~:text=En%20la%20Declaraci%C3%B3n%20de%20Estocolmo,el%20entorno%20construido%2C%20los%20objetos>

Instituto Costarricense de Turismo. Recuperado de: <http://www.ict.go.cr/es/>

Instituto Costarricense de Turismo y Banco Central de Costa Rica (2018). Presentación de la Cuenta Satélite de Turismo. En Cuenta Satélite de Turismo. Recuperado de

[https://activos.bccr.fi.cr/sitios/bccr/indicadoreseconomicos/CuentaSateliteTurismo/Presentacion\\_CST.pdf](https://activos.bccr.fi.cr/sitios/bccr/indicadoreseconomicos/CuentaSateliteTurismo/Presentacion_CST.pdf)

Instituto Costarricense de Turismo. Anuario Estadístico de Turismo 2018. Recuperado del sitio web: <https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/estad%C3%ADsticas/informes-estad%C3%ADsticos/anuarios/2005-2015/1349-2018-1/file.html>

Instituto Costarricense de Turismo. Anuario Estadístico de Turismo 2019. Recuperado de: <https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/estad%C3%ADsticas/informes-estad%C3%ADsticos/anuarios/2005-2015/1583-2019-1/file.html>

Instituto Costarricense de Turismo. Divisas por concepto de turismo 2019. Recuperado de: <https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/estad%C3%ADsticas/cifras-econ%C3%B3micas/costa-rica/960-divisas-por-concepto-de-turismo/file.html>

Instituto Costarricense de Turismo (2017). Plan Nacional de Desarrollo Turístico de Costa Rica 2017-2021. Recuperado de: <https://www.ict.go.cr/en/documents/plan-nacional-y-planes-generales/plan-nacional-de-desarrollo/1071-plan-nacional-de-desarrollo-turistico-2017-2021/file.html>

Instituto Costarricense de Turismo. (2019). Principales actividades realizadas por los turistas. Recuperado de: <https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/estad%C3%ADsticas/cifras-tur%C3%ADsticas/actividades-realizadas/1404-principales-actividades/file.html>

Instituto Costarricense de Turismo. (2019). Visitas de residentes y no residentes a las áreas silvestres protegidas. Recuperado de: <https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/estad%C3%ADsticas/cifras-tur%C3%ADsticas/visita-a-las-%C3%A1reas-silvestres-protegidas-sinac/1397-2017-2/file.html>

Instituto de Fomento y Asesoría Municipal. (1985). Atlas Cantonal de Costa Rica

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2011). X Censo Nacional de Población y VI de Vivienda 2011. Recuperado de: [http://www.cipacdh.org/pdf/Resultados\\_Generales\\_Censo\\_2011.pdf](http://www.cipacdh.org/pdf/Resultados_Generales_Censo_2011.pdf)

Jiménez, D. 2019. Diseño para Todos. (Trabajo final de graduación bajo la modalidad de Proyecto Arquitectónico). Instituto Tecnológico de Costa Rica, Costa Rica

Ley Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, N°7600, La Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica., (1996). Recuperado de <http://www.fodo.ucr.ac.cr/sites/default/files/documentos/Ley7600.pdf>

López, A. (2016). La accesibilidad en evolución: la adaptación persona-entorno y su aplicación al medio residencial en España y Europa. Recuperado de: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/385208/fal1de1.pdf?sequence=1>

Molina, K. (2015). Análisis de los derechos de las personas con discapacidad desde la teoría crítica. Recuperado de: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/ciep/article/download/26101/26370/>

Núñez, M. (2016). Parques nacionales representan un fuerte impulso para economía nacional. Recuperado de: <https://semanariouniversidad.com/pais/parques-nacionales-representan-fuerte-impulso-economia-nacional/>

Observatorio Accesibilidad y Vida Independiente. (s.f). Definiciones Básicas. Recuperado de: <https://observatoriodelaaccesibilidad.es/archivos/3104>

Observatorio Discapacidad Física (s.f) La discapacidad física: ¿qué es y qué tipos hay? Recuperado de: <https://www.observatoridiscapacitat.org/es/la-discapacidad-fisica-que-es-y-que-tipos-hay>

O'neal, K (agosto, 2019). Cahuita tiene una playa accesible gracias a campaña de tapas plásticas. Universidad de Costa Rica. Recuperado de [https://www.ucr.ac.cr/noticias/2019/08/23/cahuita-tiene-una-playa-accesible-gracias-a-campana-de-tapas-plasticas.html?fbclid=IwAR32YF1inde5R3sIh27B3yLrbvwoIJw3\\_RKo37oVAmYhHnlGBiF1aMw9GuA](https://www.ucr.ac.cr/noticias/2019/08/23/cahuita-tiene-una-playa-accesible-gracias-a-campana-de-tapas-plasticas.html?fbclid=IwAR32YF1inde5R3sIh27B3yLrbvwoIJw3_RKo37oVAmYhHnlGBiF1aMw9GuA)

Organización Mundial de la Salud, Informe Mundial sobre la Discapacidad (2011) (Ginebra, 2011). Recuperado de: [http://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/report/en](http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report/en)

Organización Mundial de la Salud. (2018). Discapacidad y Salud. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>

Organización Mundial del Turismo. Recuperado de: <http://www2.unwto.org/es/content/turismo-accesible>

Organización Mundial del Turismo (2014). Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos OMT, Madrid.

Organización Mundial del Turismo (2014). Manual sobre turismo accesible para todos. Recuperado de: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415687>

Organización Mundial del Turismo (2015), Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones, OMT, Madrid.

Organización Mundial del Turismo. (noviembre, 2014). Declaración de San Martino sobre Turismo Accesible. San Martino, Italia. Recuperado de: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/10824sanmarinodeclarationonaccessibletourismspdf>

Organización Mundial del Turismo (2020). El turismo internacional sigue adelantando a la economía global. Recuperado de: <https://www.unwto.org/es/el-turismo-mundial-consolida-su-crecimiento-en-2019>

Organización Mundial del Turismo (2016), Turismo Accesible para Todos: Una oportunidad a nuestro alcance, OMT, Madrid

Organización Mundial del Turismo. (2016). Turismo para todos: promover la accesibilidad universal. Recuperado de: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/goodpracticesintheaccessibletourismsupplychaines20162web.pdf>

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2016). Atlas de desarrollo humano cantonal de Costa Rica 2016. Recuperado de: <https://desarrollohumano.or.cr/mapa-cantonal/index.php/ranking-idh>

Real Academia Española. (2020). Diccionario panhispánico del español jurídico. Recuperado de: <https://dpej.rae.es/lema/parque-nacional>

Red Costarricense de Turismo Accesible. (2017). Red Costarricense de Turismo Accesible. Recuperado de: <https://costaricaturismoaccesible.com/quienes-somos/>

Rodríguez, M. 2010. Diagnóstico de turismo accesible para personas con capacidades motrices restringidas, en la Ciudad de Luján, al mes de agosto del año 2010”. (Trabajo Final de Graduación Licenciatura en Turismo). Universidad Abierta Interamericana, Argentina.

Ruiz, M. (2011). Políticas públicas en salud y su impacto en el seguro popular en Culiacán, Sinaloa, México. Recuperado de: [https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque\\_cualitativo.html](https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque_cualitativo.html)

Servicio Nacional de Turismo-Sernatur. (2014). Manual de diseño experiencias turísticas. Recuperado de: <http://www.calidadturistica.cl/wp-content/uploads/2018/04/MDD-Manual-de-Experiencias-Turísticas.pdf>

Sibaja, J. (27 de febrero de 2018) Personas con discapacidad ya podrán visitar Parque Nacional Manuel Antonio y recorrer el manglar. Teletica. Recuperado de: [https://www.teletica.com/187295\\_personas-con-discapacidad-ya-podran-visitar-parque-nacional-manuel-antonio-y-recorrer-el-manglar](https://www.teletica.com/187295_personas-con-discapacidad-ya-podran-visitar-parque-nacional-manuel-antonio-y-recorrer-el-manglar)

Sistema Nacional de Áreas de Conservación Costa Rica (SINAC). 2015. Turismo y Accesibilidad en Áreas Silvestres Protegidas. Cuaderno de Trabajo de los Participantes. Costa Rica. Sistema Nacional de Áreas de Conservación

Sistema Nacional de Áreas de Conservación de Costa Rica (SINAC). (2018). Plan de Turismo Sostenible del Parque Nacional Volcán Arenal. Recuperado de: <http://www.sinac.go.cr/ES/transprncia/Planificacin%20y%20Gestin%20BID/Gesti%C3%B3n%20Sostenible%20del%20Turismo%20en%20ASP/Planes%20de%20Turismo%2010%20ASP/Plan%20de%20Turismo%20Sostenible%20del%20PN%20Volc%C3%A1n%20Arenal.pdf>

Sistema Nacional de Áreas de Conservación de Costa Rica (SINAC). (2019). “Informe Anual Estadísticas SEMEC 2018: SINAC en Números”. Comp. B Pavlotzky. San José, CR. 82p

Turismo accesible y universal se impulsa en Región Huetar Norte. (26 de agosto del 2016). Recuperado de: <https://www.presidencia.go.cr/comunicados/2016/08/turismo-accesible-y-universal-se-impulsa-en-region-huetar-norte/>

Villalobos, W. (21 de diciembre 2017). Parques nacionales de Guanacaste excluyen a personas con discapacidad. La Voz Guanacaste. Recuperado de: <https://vozdeguanacaste.com/parques-nacionales-de-guanacaste-excluyen-a-personas-con-discapacidad/>

## Apéndices

### Apéndice A: Instrumento aplicado a los empresarios, profesionales turísticos

Universidad Internacional de las Américas

Carrera: Turismo con énfasis en agencias de viajes y transporte turístico

Entrevista para la evaluación de la experiencia en el Parque Nacional Volcán Tenorio (PNVT)

Realizada por: Mónica Zamora Monge

Este cuestionario forma parte del proceso de investigación para la construcción de una propuesta de mejora en las áreas de acceso del Parque Nacional Volcán Tenorio (PNVT). De manera específica tiene el objetivo de conocer la perspectiva de actores turísticos nacionales sobre la viabilidad del turismo accesible y el área de acceso a dicho Parque Nacional.

Esta investigación es un Trabajo Final de Graduación y los insumos recolectados en este formulario serán utilizados únicamente con este fin. Agradezco su colaboración completando la información.

1. ¿Cuáles considera son las ventajas que representa para un lugar turístico ser accesible para la movilidad y disfrute de todas las personas?

---

---

2. ¿Considera que adaptar un espacio turístico para promover la accesibilidad en la movilidad y el disfrute de todas las personas permite la llegada de más perfiles distintos de turistas?

Si

No

3. ¿Considera que el hecho de que un lugar turístico ofrezca facilidades para el turismo accesible influye en su decisión de promoverlo u ofrecerlo?

Si

No

4. Considera que en Costa Rica la oferta de lugares para el turismo accesible es:

Muy limitada

Limitada

Ni limitada ni amplia

Amplia

Bastante amplia

5. ¿Conoce algún o algunos lugares turísticos que promuevan el turismo accesible en Costa Rica y puedan ser considerados casos exitosos?

Si

No

¿Cuál o cuáles lugares puede mencionar?

---

---

6. ¿Reciben por parte de sus clientes comentarios y/o quejas sobre el acceso a los atractivos turísticos del país?

Si

No

Puede mencionar algún comentario y/o queja.

---

---

7. ¿Considera que si Costa Rica llega a ser reconocido como un destino de turismo accesible sería favorable para el país en términos de llegadas y divisas?
- Si
- No
8. ¿A cuál de los siguientes actores considera que le corresponde la responsabilidad en la adaptación y mejoras en términos de accesibilidad en lugares turísticos en el país?:
- a) Gobierno (SINAC) al 100%
  - b) Gobierno (ICT) al 100%
  - c) Municipalidad al 100%
  - d) Coordinación de diferentes entidades del sector público (SINAC, ICT, Municipalidad)
  - e) Sector Privado al 100%
  - f) Combinación del sector privado y público
9. ¿Tiene conocimiento de alguna o algunas herramientas tecnológicas que puedan ayudar a mejorar la experiencia del usuario en temas de accesibilidad?
- 
- 
10. Cuando se realiza una mejora en términos de accesibilidad en algún lugar turístico del país, ¿por cuál de los siguientes medios se entera?:
- a) Comunicado del ICT
  - b) Comunicado del lugar propiamente (ASP, centro turístico, etc)
  - c) Por la cámara de turismo del lugar
  - d) Por algún operador
  - e) Por capacitaciones
  - f) Otro: \_\_\_\_\_

11. ¿Cuál considera que es el perfil del actual visitante del Parque Nacional Volcán Tenorio?

---



---

12. ¿Considera que las áreas de acceso del Parque Nacional Volcán Tenorio son aptas para la movilidad de los siguientes grupos de personas?

- Niños o niñas pequeños o en coche:  Si  No
- Personas adultas:  Si  No
- Personas adultas mayores:  Si  No
- Personas con discapacidad intelectual:  Si  No
- Personas ciegas:  Si  No
- Personas sordas  Si  No

13. En términos generales, ¿cómo calificaría el estado del Parque Nacional Volcán Tenorio?:

El estado de:	Muy Malo	Malo	Regular	Muy Bueno	Excelente
Los senderos					
El parqueo					
La entrada					
Los baños					

14. ¿Recomendaría usted visitar el Parque Nacional Volcán Tenorio a personas con discapacidad físico motora, personas ciegas, personas sordas o personas con discapacidad intelectual?

Sí

No

¿Por qué no lo recomendaría?

---



---

15. ¿En su experiencia como profesional de turismo, ha tenido que rechazar una solicitud de visitar al PNVT a un cliente por su perfil?

Sí

No

16. ¿Le haría usted mejoras al Parque Nacional Volcán Tenorio, en términos de accesibilidad?  
En caso afirmativo, ¿podría mencionar cuáles?

---

---

17. Si se realizarán mejoras en la accesibilidad del PNVT, considera que para la experiencia del usuario sería satisfactorio ejecutarlas hasta cuál de los siguientes puntos específicos:

a) Puede ser hasta La Catarata únicamente

b) Puede ser hasta La Catarata y la Laguna Azul

c) Debe ser hasta Los Teñideros o la totalidad del sendero

d) Otro: \_\_\_\_\_

18. ¿Si el PNVT mejorará sus áreas de acceso para ser reconocido como un destino de turismo accesible, recomendaría la visita a este parque nacional a más visitantes?

Sí

No

19. ¿Si el PNVT fuera un destino para turismo accesible, considera que podría catalogarse como un caso exitoso en Costa Rica?

Sí

No

### Apéndice 2: Parqueo



### Apéndice 3: Entrada Boletería



**Apéndice 4: Sendero Pavimentado**



**Apéndice 5: Cambio de sendero**



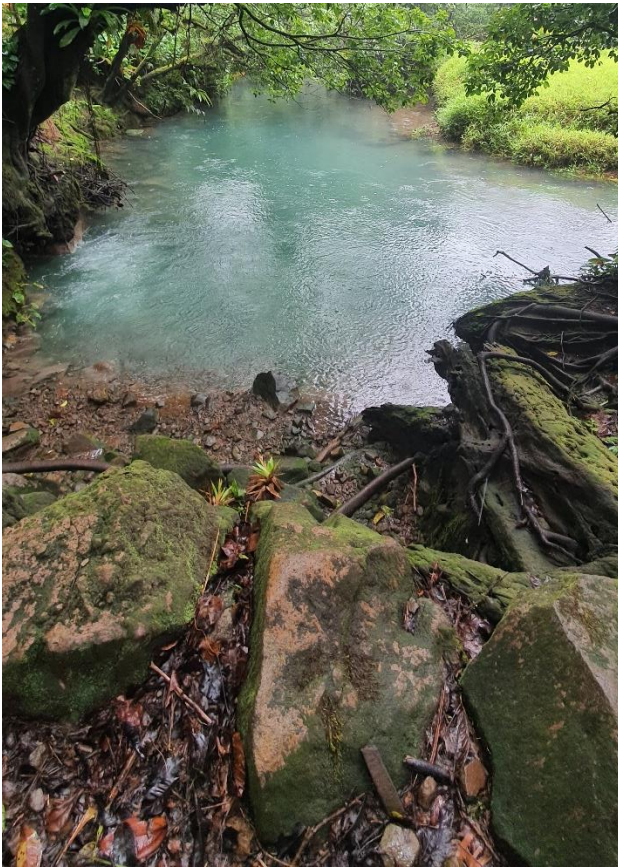
**Apéndice 6: Zacate block**



**Apéndice 7: Escaleras Catarata**



**Apéndice 8: Materiales en el sendero****Apéndice 9: Pasamanos sendero**

**Apéndice 10: Baranda de madera****Apéndice 11: Borbollones**

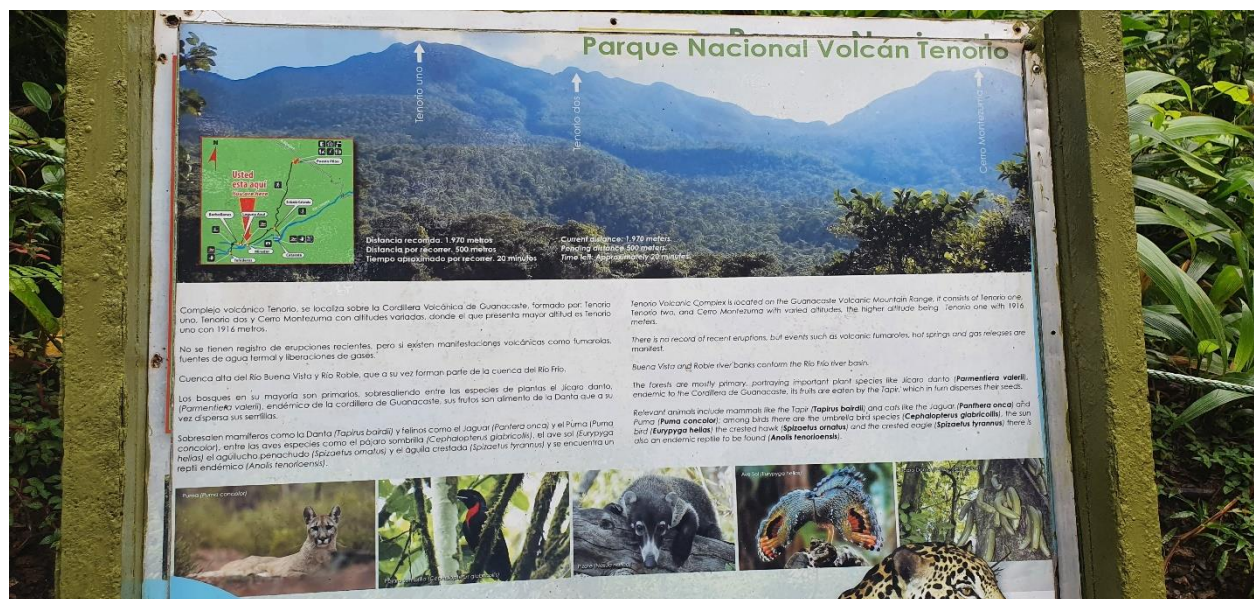
**Apéndice 12: Puente-sendero**



**Apéndice 13: Sacos de arena-sendero**



## Apéndice 14: Rótulo de Información



## Apéndice 15: Señalización del sendero

