

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS

ESCUELA DE TURISMO

**ANÁLISIS DEL PROGRAMA RED SOFIA COMO CERTIFICACIÓN
PARA EL HOTEL BOUTIQUE PARQUE DEL LAGO PARA EL
PRIMER CUATRIMESTRE DEL 2023**

**MODALIDAD DE TESINA PARA OPTAR POR EL GRADO DE BACHILLERATO
EN TURISMO CON ÉNFASIS EN HOTELERÍA Y RESTAURANTES**

ESTUDIANTE

SARA MONTERO VARGAS

CÉDULA

113490273

NOMBRE DE LA TUTORA

MARTA ANGÉLICA MONTIEL GALINDO

SEDE

ARANJUÉZ, SAN JOSÉ, 2023

Tabla de contenidos

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	9
1.1 Planteamiento del problema	13
1.2 Objetivos.....	15
1.2.1 Objetivo general	15
1.2.2 Objetivos específicos.....	15
1.2.3 Justificación.....	16
1.2.4 Antecedentes.....	18
1.2.5 Proyecciones.....	27
1.2.6 Alcances	27
1.2.7 Limitaciones	28
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	30
2.1 Tipos de turismo	32
2. 2 La seguridad en las ciudades turísticas.....	40
2.3 La violencia contra las mujeres en las ciudades turísticas.....	41
2.3 Responsabilidad social empresarial.....	44
2. 3 Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial.....	48
2.4 Teorías de la Responsabilidad Social Empresarial.....	49
2.5 La comunicación estratégica de la Responsabilidad Social Empresarial.....	50
2.6 Comunicación responsable	51
2.7 Programa Red SOFIA.....	52
2.8 Hotel Boutique Parque del Lago.....	56
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	61
3.1 Enfoque de la investigación.....	61
3.2 Diseño de la investigación.....	62
3.3 Fuentes de información	63
3.4 Población y muestra	65

3.5 Variables del estudio	66
3.6 Técnicas e instrumentos de información	67
3.7 Recolección y procesamiento de datos	69
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	71
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	87
Conclusiones.....	87
Recomendaciones	90
LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN	92
Referencias bibliográficas	93
APÉNDICES	99

Índice de tablas

Tabla 1.....	66
Tabla 2.....	85

Índice de figura

Figura 1	42
Figura 2	76
Figura 3	77
Figura 4	78
Figura 5	79
Figura 6	80
Figura 7	80
Figura 8	81

RESUMEN EJECUTIVO

El programa de Certificación Red SOFÍA promueve la equidad de género en la industria turística, las buenas prácticas de seguridad turística, fomenta el ingreso y una grata permanencia de las turistas en el destino. Nace en la alianza de un convenio de apoyo institucional entre el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) y el Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU), con el apoyo y participación de la Comisión Nacional de Seguridad Turística (CONSETUR); el cual busca la igualdad entre los géneros femeninos y masculinos para construir un mundo pacífico, próspero y sostenible donde se pueda convivir.

La importancia del programa Red SOFIA es un símbolo que representa un tejido de empresas, personas y comunidades comprometidas con la generación de confianza y seguridad para todas las turistas que recorren nuestro país Costa Rica, donde comparten el valor de la igualdad, para crear la mejor experiencia de viaje y una estadía segura en su recinto de hospedaje.

El objetivo del programa es concientizar el compromiso en cada persona de la comunidad turística, sobre la importancia de fomentar la igualdad de género en la industria turística del país, minimizar la violencia contra las mujeres viajeras tanto nacionales como internacionales y propiciar ambientes seguros para las turistas, como un eje del turismo responsable, sostenible e inclusivo.

Lo anterior se logra creando programas y cursos de capacitación disponibles para todas las personas y organizaciones que deseen formar parte de la Red SOFIA, que pretende buscar una ruta de actuación y fomentar políticas de seguridad para que así se mitiguen los riesgos potenciales, y tener claro cómo actuar ante una posible denuncia de caso delictivo contra mujeres turistas.

Por eso, el resultado de este estudio pretende ayudar y crear respuestas a preguntas que tenga el Hotel Boutique Parque del Lago para que en un futuro pueda así obtener la certificación del Programa Red Sofía y así ser una de las empresas turística en la zona de San José, donde se distinga y obtenga dicho distintivo para lograr un sello de diferenciación

entre los hoteles por elegir de las huéspedes femeninas que visiten la zona, y así, el hotel posea ese plus para como un motivo prioritario a la hora de elegir un recinto de hospedaje.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

En ocasiones, medios de información tanto escritos como orales informan sobre abusos deshonestos: violaciones, asaltos o desaparición de turistas en “X” lugar. Algunas mujeres han querido irse de mochileras, pero no se animan por la inseguridad. En ocasiones, las mujeres viajan solas o con una amiga y son acosadas en el transporte público, el bar, el restaurante o al salir de un museo.

Es increíble que, en estos tiempos las cifras de mujeres violentadas o asesinadas estén en aumento y no en disminución, que la intolerancia siga gobernando en nuestra sociedad. ¿Qué hacen los propietarios de empresas turísticas para brindar mayor seguridad a los turistas, en especial, a las mujeres?

En los últimos años, es común que muchas mujeres decidan viajar solas, pero es una lástima que algunas tengan que sufrir amargas experiencias por el simple hecho de ser mujer. Cuando se hace turismo, las personas se encuentran fuera de su área de confort y control, colocándoles en una condición de indefensión en comparación con las personas residentes o acreedoras de servicios en el destino turístico. Esta situación se agrava cuando la persona turista es extranjera, ya que reúne las condiciones que las hacen aún más vulnerables, por lo tanto, requiere una mayor atención y sensibilización por parte del personal encargado de la empresa turística, todo, con la finalidad de eliminar o reducir el riesgo de sufrir eventuales incidentes.

Tener presente que, una persona turista informada tiene la oportunidad de tomar mejores decisiones. La ocurrencia de hechos delictivos graves como los lamentables homicidios de mujeres en condición de turista, entre los años 2018 y 2021 han aumentado, estos y otros eventos graves, han contribuido en afectar la imagen de seguridad que mantenía nuestro país.

En el caso de Costa Rica se modificó su calificación de riesgo, pasando de nivel 1 a nivel 2 en el mes de enero del año 2020, en virtud de la prevalencia de eventos delictivos que se venían presentando en el territorio nacional. Este daño en la imagen del país tiene un impacto negativo en la actividad turística y por ende inquieta y afecta de forma directa la economía nacional. Estos eventos adquieren mayor notoriedad internacional, sobre todo por la imagen que ha ostentado Costa Rica como destino turístico, el clima de seguridad y paz social que lo ha caracterizado para con los visitantes.

El compromiso y la colaboración de alianzas público – privadas son vitales para dar respuesta a esas necesidades que rodean al turista, y que, al ser atendidas con una visión preventiva, colocando a la persona en el centro de la actividad que cada uno desarrolla, se lograrán resultados positivos de bienestar, deleite y confianza en el sector que brinda sus servicios y la población que visita los diferentes destinos.

También es cierto que, la seguridad de toda una ciudad o de un destino turístico no está completamente en las manos de unos pocos, pero sí es claro que, como anfitriones, compañeros de viaje es necesario y válido apoyar a las personas turistas, ubicándoles para que tomen un transporte seguro, acompañando si es necesario, asesorarlas sobre la mejor ruta, hacer sentir como en casa en un hostel u hotel y alzar la voz si vemos alguna escena extraña; se trata de hacer la diferencia y que las buenas acciones se contagien.

La solución no es esconder a la mujer turista, si no educar a la empresa turística para que se respete, para lograr esa ecuanimidad por la que muchos grupos de personas siguen luchando. Tener aliados y estrategias en la industria turística, que solo se hable de lo maravilloso que es el lugar, de lo servicial de los prestadores turísticos, de la calidez humana con la que se recibe a las personas, y de la seguridad social que esto demanda.

La implementación de buenas prácticas de seguridad en las operaciones turísticas como una política corporativa deben ser adecuadas a las condiciones y vulnerabilidades que presentan las diferentes poblaciones que reciben dichos servicios. Es indispensable integrar y sensibilizar a todas las personas miembros de la empresa, sobre el rol protagónico que cada uno cumple en la seguridad turística. De forma directa, a través de la ejecución de sus tareas y de forma indirecta, mediante la divulgación de medidas de autoprotección, que disminuyan los factores de riesgo, aumentando así, la seguridad y satisfacción de la

experiencia del viaje para el mejoramiento de la imagen de la empresa turística, el destino y del país en general.

Algunas de las características del destino turístico seguro “ideal” serían: responsabilidades definidas y asumidas por: el sector público por área de competencia el sector privado por actividad, la comunicación a los interesados de las responsabilidades, según áreas de competencia, la adopción y desempeño de estándares de seguridad y prácticas en instalaciones y lugares turísticos en materia de prevención de incendios, salubridad de los alimentos.

Otros requisitos de seguridad sanitaria, característicos del destino: estándares medioambientales, prevención de intromisiones ilegales (terrorismo), otros modelos y prácticas relevantes características del destino, como la adopción de una política de información y educación destinada a conseguir la transparencia y a hacer frente a las crisis, la cual vincula la comunicación efectiva a los interesados (visitantes y agentes comerciales) de los estándares y prácticas existentes en materia de seguridad y la identificación de los posibles riesgos y peligros turísticos, dados por la exigencia de control de riesgos, según áreas de actividades (p.ej. en turismo de aventura, actividades deportivas, entre otros).

La información de los posibles riesgos y peligros de los interesados de comunicación de los servicios, instalaciones y medidas que se dispone para atender a los visitantes en caso de emergencia, acceso efectivo a medidas, instalaciones y servicios institucionales públicos y privados; los cuales se dispone para atender a los turistas en casos de emergencia o en apuros.

La asistencia inmediata (líneas de asistencia telefónica, servicios de emergencia) servicios de expatriación (acceso a los representantes consulares, diplomáticos y colaboración con ellos) servicios policiales, servicios sanitarios (primeros auxilios, instalaciones y materiales y servicios sanitarios fiables) asistencia en viaje, servicios de seguros, protección del consumidor, servicios de repatriación. El hecho de crear y reconocer dicha lista y establecer la prioridad de cada uno de sus elementos, ayudará a los destinos turísticos a conocer mejor su propia situación, compararse con otros destinos y perseguir mejoras continuas.

Por las anteriores razones mencionadas es que el Instituto Costarricense de Turismo, en adelante (ICT) y el Instituto Nacional de la Mujer, en adelante (INAMU) crean la Red SOFIA. El hecho de viajar una mujer sola es una experiencia enriquecedora y es la inspiración de la Red SOFIA. Todas esas mujeres seguras, libres, orgullosas de sí mismas, valientes, empáticas, con paz, empoderadas y felices que se aventuran a viajar solas, representan el origen de este programa. La Red SOFIA es un símbolo que representa un tejido de empresas, organizaciones, personas y comunidades comprometidas con la generación de libertad y confianza para todas las turistas que recorren nuestro país, comparten el valor de la igualdad para con expectativas de tener la mejor experiencia de viaje y una estadía segura.

El programa se creó en el marco de un convenio de apoyo firmado el 22 de marzo de 2021 entre el Instituto Costarricense de Turismo y el Instituto Nacional de las Mujeres, con el apoyo y la participación de la Comisión Nacional de Seguridad Turística (CONSETUR). El objetivo de la Red SOFIA, según la declaración del señor Ricardo Vargas, coordinador de Consetur , en una entrevista realizada por el ICT (2019) manifiesta que, por medio de la responsabilidad y compromiso en cada persona de la comunidad turística, se brinda la importancia de fomentar e incentivar la igualdad de género en el sector turístico del país, con la propósito de minimizar la violencia y el crimen organizado contra las mujeres y que existan lugares seguros para las turistas nacionales o extranjeras, como eje del turismo responsable, sostenible e inclusivo.

Con esta investigación se pretende impulsar, la posible implementación del Programa Red SOFÍA en conjunto con el Hotel Parque del Lago, ubicado en la Sabana para así poder certificar a dicho hotel y que las huéspedes mujeres, encuentren en este hotel un espacio de confianza, seguro y de paz para elegirse cómo primera opción de hospedaje en su visita a Costa Rica, en la capital de San José.

Al ser este un tema de reciente creación, el cual no ha sido investigado aún, aportaría beneficios como propiciar al Hotel Boutique Parque del Lago como un ambiente seguro para fomentar el ingreso y la grata permanencia en la estadía de las turistas nacionales o extranjeras.

1.1 Planteamiento del problema

Las mujeres guardan en su interior algunos miedos que, un hombre no piensa ni se cuestiona a la hora de salir de viaje y todos ellos se reducen, principalmente, a uno: la violencia de género entendida como acoso, manoseos, acercamientos indeseados y violaciones. Otros de los miedos más comunes para ambos sexos son: ser víctima de un robo con o sin violencia, sufrir un accidente o enfermarse, perderse o aburrirse, y por lo tanto, dejar de viajar.

El propósito de la Red SOFIA es contribuir a que cada mujer turista explore y disfrute Costa Rica sintiéndose segura en todo momento. Sofía es el nombre de mujer universalmente más reconocido y extendido que posee muchas cualidades y representa como son nuestras viajeras, su raíz griega significa: la que tiene sabiduría. Todas las mujeres conocen al menos una Sofía en el mundo, así se busca la oportunidad de personificar esa red de confianza través de ese nombre tan cercano y familiar.

El fundamento de todo miedo es lo desconocido. La solución, no es dejar de viajar, sino la prevención. Con el programa de la Red SOFIA, se ha presentado conjuntamente la “Guía de Buenas Prácticas de Seguridad en las Operaciones Turísticas”, publicado en junio del 2021 “es un producto país” creado e impulsado por Consetur (organismo conformado por el ICT, la Fuerza Pública, el Organismo de Investigación Judicial, el Ministerio Público y la Embajada de los Estados Unidos) el cual contribuye a la gestión que realizan las empresas operadoras de servicios turísticos en materia de seguridad.

Esta guía se construye con base en la experiencia y trayectoria de más de 20 años de profesionales en el tema de la seguridad turística, tanto a nivel nacional como internacional y representa a los sectores público-privado. Además, reúne una base técnica necesaria y adecuada para ser integrada por prestadores de servicios turísticos en su operación diaria para incrementar la seguridad de sus visitantes; y así, mejorar la imagen de su organización y del país como destino turístico

El Instituto Costarricense de Turismo afirmó que “en el marco de la Red SOFIA, la comisión ha puesto al servicio del país toda su experiencia, mediante la elaboración desde cero de lo que en adelante se puede llamar “producto país”: la primera “Guía de buenas prácticas de Seguridad Turística”. Este documento se convierte, al mismo tiempo,

en una base fundamental para desarrollar el concepto de seguridad turística con énfasis en género y es un compromiso declarado del empresario, en cuanto a los principios de sostenibilidad del producto turístico de su zona, para que la experiencia de viaje por parte de la visitante femenina se vea mejorada.

Las empresas que se afilien serán capacitadas y se convertirán en promotoras de la iniciativa. Tendrán un sello visible en sus establecimientos, el cual, identificará a las empresas comprometidas con la Red SOFIA. Esta Red fue concebida para unir a personas, empresas y turistas que comparten el sentir de los valores de la igualdad de género, seguridad turística y la sostenibilidad. Su misión es construir con un destino, donde las turistas se sientan capaces de vivir una experiencia tranquila, de bienestar y, sobre todo, de disfrutar plenamente su viaje y recordarlo como una experiencia positiva.

Según la ministra de la Condición de la Mujer y presidenta ejecutiva del INAMU, Marcela Guerrero, en junio del año 2021, el interés institucional de invertir esfuerzos en la industria del turismo, para su pronta recuperación, radica en ser conscientes de que, un sector importante está conformado por empresarias y colaboradoras mujeres. (Consetur, 2019)

El objetivo de la Red Sofía es sembrar el compromiso en cada persona de la comunidad turística sobre la importancia de fomentar la igualdad de género en el sector turístico costarricense, minimizar la violencia contra las mujeres y propiciar ambientes seguros para las turistas nacionales o extranjeras, como eje del turismo responsable, sostenible e inclusivo.

La Red SOFIA ofrece un curso de capacitación a todas las personas y organizaciones que deseen integrarla y utilizar el sello como reconocimiento y distintivo. La afiliación de las organizaciones al programa es un proceso libre y voluntario; el certificado está a disposición de todas las empresas y organizaciones del sector turístico, una vez que, el 80 % (ochenta por ciento) de su personal, completa el curso virtual y presenta su política de seguridad turística con perspectiva de género.

A diciembre 2021, el Instituto Costarricense de Turismo publica en la página Web, en el área de *sostenibilidad*, la información que se requiere para ingresar al proyecto Red

SOFIA informa además que, cuenta con la suscripción de cinco empresas turísticas: Adetur Costa Rica, Recreo Verde, Sinwa Tours Dreams & Monteverde Express Shuttle Services, 3 Bamboo Ecolodge, Croc's. Estas empresas ya obtuvieron su certificación, no obstante, a la fecha, no se cuenta con la información que debe de suministrar la fuente primaria, que es el Instituto Costarricense de Turismo.

Para este proyecto, el Hotel Boutique Parque del Lago pueda, en algún momento, por medio de las herramientas y los pasos a seguir certificarse y obtener este programa y así, contribuir a que sus colaboradores, tengan conciencia sobre la problemática y sea un hotel catalogado de bienestar para la turista que lo visite.

Al finalizar esta investigación, se pretende responder a la pregunta ¿Cuáles serían los beneficios del programa Red SOFIA como certificación para el Hotel Boutique Parque del Lago para el primer cuatrimestre del 2023?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

- Analizar las ventajas del programa Red SOFIA como certificación para el hotel boutique Parque del Lago para el primer cuatrimestre del 2023.

1.2.2 Objetivos específicos

- Describir el proceso para la obtención de la certificación del Programa Red SOFÍA en materia turística de seguridad de sus huéspedes femeninas y la obtención del distintivo empresarial para el Hotel Boutique Parque del Lago.
- Investigar las ventajas de la certificación del programa Red SOFÍA en servicio y atención a las huéspedes del Hotel Boutique Parque del Lago.

- Describir el compromiso de responsabilidad social empresarial del Hotel Boutique Parque del Lago, en relación al tema de equidad de género y destino turístico seguro.

1.2.3 Justificación

Para Grünewald, L. A. (2012) se entiende por seguridad turística la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras. Esa búsqueda permanente de bienestar que tiene el hombre como objetivo de vida tiene en el tiempo libre destinado al turismo y la recreación una pauta de valoración importante para su desarrollo personal y social.

El desarrollo de la actividad turística en un destino implica considerar, básicamente, la relación entre dos variables: la demanda, un turista o excursionista y la oferta: el destino. Una aproximación al conocimiento de las necesidades de la demanda es considerar el conjunto de conductas estadísticamente dominantes del hombre cuando desarrolla actividades turísticas, conjunto de valores que no tienen materialidad, pero que la demanda psicológicamente acepta y se mueve en función de estos.

El primer impulso que tiene un individuo es una necesidad o privación observada que se transforma en un deseo al comunicar sus necesidades y que lleva a elaborar en el caso de la actividad turística, un producto turístico o recreativo que permita satisfacer esa necesidad. Las principales necesidades del visitante consciente e inconsciente, en la elección de un destino son la originalidad de la oferta, la calidad, el servicio que ofrece, precio y la seguridad. La seguridad debe ser interpretada como un estado subjetivo, que permite percibir que se desplacen en un espacio exento de riesgos reales o potenciales.

La falta de seguridad genera un conflicto, un conflicto o lucha de valores y derechos que consideran:

- Un escenario, en la ciudad donde se desplaza en forma permanente o transitoria.

- Los intereses personales, como ya se ha mencionado el habitante percibe el sufrimiento y la inseguridad por su familia, su vida, sus bienes y en algunos casos el daño moral si ya han sido víctima de un hecho penal, que le produce una sensación concreta de pérdida de valores sociales y personales.
- La participación de los involucrados directos en el conflicto el ciudadano o visitante y el agente de seguridad.

Lo expuesto permite puntualizar una primera aproximación a la importancia del presente trabajo, ya que se considera que la seguridad es una de las variables primarias de alta valoración para la demanda y la competitividad de un destino para la captación en el mercado.

El miedo genera inseguridad, y la inseguridad tiene costos de tipo moral, económico y psicológico. La inseguridad es una variable de valoración totalmente subjetiva, ya que es interpretada de distinta manera, de acuerdo con el segmento del que se forma parte: la tercera edad da un determinado valor, que es distinto al segmento de jóvenes y difiere del segmento de segunda edad, por lo que requiere ser desarrollado y analizado desde dos puntos de vista: desde la óptica del visitante y desde el destino.

Cuando entendemos el carácter integral que debe tener un buen servicio dirigido a la persona turista, es indispensable incorporar una visión amplia de dichos servicios, lo que obliga tener en cuenta, también, el bienestar de su cliente en lo que a seguridad se refiere. En este sentido, la persona en condición de turista sea nacional o extranjera, que se desplaza por el territorio nacional, toma en cuenta aspectos de su viaje: como hospedaje, transporte, puntos de alimentación, sitios a visitar, entre otros.

Sin embargo, es probable que se despreocupe o no considere importante, el adoptar medidas básicas de seguridad (autoprotección), depositando la confianza en la protección de la integridad física y de los bienes en las personas responsables de los servicios turísticos.

De acuerdo con lo mencionado, anteriormente es que se desea realizar el análisis de la implementación del programa Red SOFÍA en el Hotel Boutique Parque del Lago para que dicho hotel sea considerado entre las primeras opciones de hospedaje entre las turistas

femeninas extranjeras y nacionales que visiten el destino. Se elije este hotel ya que realicé mi práctica profesional en dicho lugar y me vi a la tarea de investigar un producto que pueda mejorar la imagen del hotel en todos los aspectos y mucho más en el ámbito social para que así esta certificación la puedan obtener y ser uno de los primeros hoteles en San José en la zona de la Sabana en especializarse en tener un enfoque de género y cuidar a sus huéspedes femeninas.

El aporte de la implementación del programa Red SOFÍA en el Hotel Parque del Lago para las turistas tanto nacionales como internacionales promueve la equidad de género en la industria turística, las buenas prácticas de seguridad turística, fomenta el ingreso y genera una experiencia y grata permanencia de las turistas en el destino.

1.2.4 Antecedentes

Se encuentra un conjunto de puntos de conflicto sobre la seguridad, en la relación del medio con el visitante en un destino turístico o recreativo, las más significativas que deben ser resueltas son: - La imagen de inseguridad de un destino en el mercado: Un país o un centro turístico puede establecer ante los distintos casos delictivos acaecidos en el mismo una imagen general de “destino inseguro” en el mercado, que por la continuidad de estas acciones produce un reposicionamiento del mismo en el mercado y a la marginalidad por la demanda en la elección del mismo.

La crisis económica y social de fines del 2001, en el caso de EE. UU. colocó al país Argentina en la categoría “Public Announcements” (anuncios públicos) por el cual Argentina es un país “de riesgo” que llevó a elaborar, en ese país, una serie de advertencias a los turistas que desean realizar turismo. También posee otra categoría denominada “Travel Warnings” (alertas de viaje) donde el gobierno directamente recomienda evitar estos destinos. - La seguridad propiamente dicha del visitante: que debe ser considerada desde cinco variables.

- Proteger al visitante de la gente (por ejemplo, el acoso de menores y vendedores al turista y excursionista)
- Proteger al visitante del delincuente (estafas, robos y hurtos)

- Proteger al visitante del medio cultural (enfermedades endémicas)
- Proteger al atractivo del visitante (deterioro ambiental)
- Proteger al visitante del atractivo (información de obstáculos y barreras)

(Grünewald, L. A., 2012, p. 27).

La sociedad no tiene una buena imagen del agente de seguridad. Esta imagen es una visión subjetiva e intangible producto de las percepciones como resultado de sus experiencias, conocimientos y sentimientos que, el hombre construye con respecto a la institución y a esta persona.

La descomposición de la imagen del agente de seguridad, por parte de la sociedad, parte de un conjunto de variables como la tradición autoritaria de sus conductas, desatinos en la formación profesional y una característica sobresaliente: muchos expresan una inclinación a utilizar ilegítimamente, la fuerza física o psicológica, al relacionarse con el ciudadano, principalmente, a partir de las raíces autoritarias en la formación cultural de la institución a la cual pertenecen.

El ciudadano percibe la pérdida de la referencia histórica del policía; por ejemplo: como paradigma de la seguridad y una necesidad fundamental que es recomposición del vínculo de confianza entre la fuerza de seguridad y la comunidad, la cual solo es posible si ambas partes establecen pautas para modificar sus conductas cotidianas actuales.

El eje de este proceso de cambio es establecer las bases para una nueva cultura de la seguridad a partir de un nuevo sistema de comunicación entre los dos actores - visitante / agente de seguridad- durante el tiempo libre.

A partir del análisis realizado, se puede obtener un diagnóstico general resumido en nueve puntos:

1- La falta de seguridad es hoy una variable de gran preocupación en la sociedad, a partir de un aumento de hechos delictivos y de una falta de respuesta de las fuerzas de seguridad ante esta situación; se ha trasladado este tema a los primeros lugares de la valoración de la conciencia ciudadana junto a la inflación y el desempleo.

2- El coeficiente de valoración de la seguridad aumenta en la medida que aumenta la distancia del lugar de residencia habitual, principalmente, durante el tiempo libre destinado al turismo y la recreación.

3- La falta de seguridad es interpretada de distinta manera en los distintos segmentos sociales (jóvenes, grupo familiar, tercera edad, etc.).

4- Se observan problemas básicos de falta de comunicación entre la comunidad y el agente de seguridad, en el trato cotidiano en el lugar de residencia habitual, que se hace extensivo a un destino visitado.

5- La calidad de atención con relación al trato del ciudadano del agente de seguridad es deficiente.

6- El ciudadano no establece las diferencias entre las distintas instituciones de seguridad. Si tuvo una mala experiencia con el representante de una de ellas, su rechazo se hace extensivo en el futuro en relación con la totalidad de las fuerzas en cualquier lugar geográfico del país.

7- Se detecta una falta de confianza en las instituciones (en las fuerzas de seguridad y en la justicia).

8- Una estrategia que permitiría un incremento de la seguridad es una política integral instrumentada por el Estado, la cual cuenta con el apoyo y la participación de cada ciudadano, que este se sienta involucrado en la solución del problema; y no como espectador o mero participante secundario.

9- Las políticas deberán estar integradas por una normativa para un correcto desempeño de los actores involucrados, integral y actualizada, acciones de prevención generales y particulares a cada problemática (en nuestro caso a la actividad turística recreativa y a las necesidades de cada destino) de los controles.

La ocurrencia de hechos delictivos graves como los lamentables homicidios de cuatro mujeres en condición de turista, entre los años 2018 y 2020, son ejemplo de eventos graves, que han contribuido en afectar la imagen de seguridad que mantenía Costa Rica. En el caso de los Estados Unidos de América, se modificó su calificación de riesgo, pasando

nivel 1 a nivel 2 en el mes de enero del año 2020, en virtud de la prevalencia de eventos delictivos que se venían presentando en el territorio nacional. (Grünewald, L. A., 2012, p. 29)

Este daño en la imagen del país tiene un impacto negativo en la actividad turística y por ende, afecta de forma directa la economía nacional. Estos eventos adquieren mayor notoriedad internacional, sobre todo por la imagen que ha ostentado Costa Rica como destino turístico, el clima de seguridad y paz social, que lo ha caracterizado con los visitantes.

Cuando se hace turismo, las personas se encuentran fuera de su área de confort y control, colocándoles en una condición de indefensión en comparación con las personas residentes o prestadoras de servicios en el destino turístico. Esta situación se agrava cuanto la persona turista es extranjera, ya que reúne condiciones de vulnerabilidad, por lo tanto, requiere una mayor atención y sensibilización por parte del personal encargado, todo con la finalidad de eliminar o Reducir el riesgo de sufrir eventuales incidentes. Se tiene presente que, una persona turista informada, tiene la oportunidad de tomar mejores decisiones.

El compromiso y la participación de alianzas público – privadas son vitales para dar respuesta a esas necesidades que rodean al turista, y que, al ser atendidas con una visión preventiva colocan a la persona en el centro de la actividad que cada uno desarrolla, se logran resultados positivos, de bienestar, satisfacción y confianza entre el sector que brinda sus servicios y la población que visita los diferentes destinos.

La implementación de buenas prácticas de seguridad en las operaciones turísticas como una política corporativa deben ser adecuadas a las condiciones y vulnerabilidades que presentan las diferentes poblaciones que reciben sus servicios. Es fundamental concientizar a todas las personas colaboradores de la empresa, sobre su función y rol protagónico que, que debe de cumplir para así acatar una adecuada la seguridad turística.

De forma directa, a través de la ejecución de sus tareas y de forma indirecta, mediante la divulgación de medidas de autoprotección, se trata de disminuir los factores de riesgo, aumentando así, la seguridad, la satisfacción de la experiencia de viaje, reflejando un mejoramiento en la imagen de la empresa, el destino y del país en general.

También se puede detectar percepciones generales en el campo de la actividad turística: - La seguridad es un bien intangible que se materializa en toda su dimensión cuando falla. Al fallar, se orientan las miradas hacia las normas existentes o ausentes, en vez de definir estrategias de prevención. - La seguridad es entendida como un gasto y no como una inversión.

En el transcurso normal de la actividad turística, la prevención, se convierte en una práctica tediosa, con costos fijos, altos y acciones rutinarias que se pierden con el paso del tiempo. Así la percepción de la inversión en prevención de la seguridad es entendida como un costo y no como una inversión, por lo que las empresas tienden a evitar la misma; pero los ahorros iniciales, los cuales se transforman en pérdidas extraordinarias y en costos elevados por la improvisación de salir del problema, al no prevenir adecuadamente el servicio.

Una política es la capacidad de imaginar un futuro deseable para una comunidad, se destaca como objetivo general: aumentar la rentabilidad social de la población residente al mejorar su calidad de vida, así como lograr la satisfacción de la demanda durante el tiempo libre destinado a la recreación y el turismo. Por lo expuesto, se puede decir que, la seguridad es una premisa fundamental en una política turística.

Se plantea a partir de este concepto potencializar ese futuro deseable para la demanda y la población residente a partir de establecer la combinación de dos conceptos: tecnología de mercadeo- a fin de satisfacer las necesidades funcionales y psicológicas de la demanda y la población residente- y la competitividad -siendo competentes al conocer a fondo cada variable de la actividad y para competir, no a fin de vencer a un competidor, sino simplemente a fin de estimular el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales disponibles por la institución.

La política tendría una fase reflexiva de enunciados, donde se afirma, con la mayor claridad posible, los fines a los cuales tendrá en su acción la institución. En esta fase, los enunciados, por generales que los mismos sean en su contenido, deberán ser empíricos, esto es, referirse a una realidad. La generalidad, la amplitud de conceptos, no implica enunciados metafísicos.

En una segunda fase, la política es acción, y tratar de concretar la realidad de los enunciados anteriores. Esto sólo es posible si los primeros se relacionan, a través de su significado, con la realidad. Una política de seguridad se fundamentará en:

Filosofía: se entiende por filosofía a un concepto motivacional permanente que orienta a la empresa y a cada departamento a lograr sus objetivos. Significados. (2021)

Normas: Es el conjunto de ejemplos o reglas sobre el que se basa el funcionamiento de la empresa y del departamento de seguridad. Del Prado, J. (2020).

Organización: es el sistema de seguridad que permite la ejecución del objetivo, la seguridad de la empresa. Si interpretamos que la seguridad es el conjunto de acciones destinadas al descenso de la probabilidad de un acontecimiento posible no deseado, es importante como principio fundamental comprender que no se puede proteger todas las personas y bienes, en cualquier momento y contra cualquier suceso que se presente. Es importante entender que fomentar toda protección concebible contra toda amenaza posible, llevaría a una empresa operativa y económicamente inviable. (colaboradores de Wikipedia. 2023)

Grünewald (2010) explica que siendo la seguridad un concepto tan amplio, se resume que ésta consiste principalmente en proteger Objetivos Tangibles (personas, bienes y servicios) y Objetivos Intangibles (derechos y garantías, principios éticos, morales, etc.) de las amenazas (voluntarias o no) que vulneren su existencia o sensibilicen su normal desempeño, esto es aplicable en general en todo el territorio nacional, indistintamente se trate de un destino turístico o de residencia permanente (p:35)

Dentro de ello, y en lo que se entendería por Seguridad Objetiva, no se puede garantizar una seguridad completa y absoluta, dado que sería tan supuesto como tratar de llegar a cero delitos, solo se pueden optimizar las medidas que reduzcan o mitiguen las posibilidades de que las amenazas se concreten y reducir notablemente el tema de inseguridad. Es justamente en esto último, que se denomina Seguridad Subjetiva, donde por lo general se concentra la actividad de seguridad.

Aquí se debe tratar de que los beneficiarios de la seguridad que tiene que brindar el país, sientan que su vida, sus bienes y sus derechos están protegidos; a la vez que los potenciales malhechores deben percibir que existen demasiados impedimentos como para que su maniobra sea impune, o sea que considere demasiado alto el costo del delito. Por supuesto, la seguridad no solo debe buscar la resistencia de estos objetivos, también tiene que tender a la optimización del estándar de vida de las personas, a las cuales resguarda, por ello esta se desglosa ésta en tres conceptos básicos:

- La Seguridad Dinámica:

- Preventiva (disuasiva y anticipativa)
- Represiva (ajustada a derecho, discreta y demostrativa)

- La Seguridad Estática: (Secure): Física – geográfica

- Accesibilidad para el delito
- Circulación de personas, bienes y servicios
- Comunicaciones

- La Seguridad de la Calidad de Vida

- Seguridad médica (Capacitación y procedimientos)
- Prevención y cursos de acción (incendios y catástrofes)
- Conflictos inter-personas (entre prestadores, empleados, visitantes, etc)
- Problemas de servicios.

Importante también mencionar que, se está brindando una tendencia de hoteles sólo para mujeres, cómo el que se está brindando en Mallorca España. (Dirigentes, s. f.)

Se detecta una tendencia de apertura de negocios sólo para el público femenino: también en el ámbito turístico con canales de venta, hoteles y resorts sólo para mujeres en Alemania, Escandinavia, Japón (Dirigentesdigital, 2019)

A esta situación hay que sumarle el hecho que el futuro del turismo va hacia la especialización e individualización máxima de la vivencia de los clientes potenciales y se cree que con este tipo de hospedaje se pueda cubrir una demanda de este sector, que busca cada vez más servicios a su medida, ya que las turistas femeninas se atreven a realizar viajes solas o en grupos para así satisfacer su espíritu aventurero y fomentar a más mujeres a que se animen a vivir esta oportunidad.

La investigación de mercado que realizaron para la ejecución del proyecto, orientó a que las mujeres por lo general buscan el bienestar de cuerpo y mente, comer saludablemente, así como socializar con otras personas. Con este proyecto se pretende centrar en la máxima personalización de la experiencia de todas y cada una de las huéspedes que les visiten.

Ofrecen paquetes relacionados con la salud, el bienestar, la cultura, y la apertura para dar a conocer nuevos lugares, pero que sean adaptables a las demandas de las huéspedes de todas clases sociales y etnias culturales.

Está claro que los proyectos pioneros siempre arrancan con la incertidumbre de no tener nadie con quién compararse, pero este hotel apuesta a que el futuro del turismo en un destino vacacional como Mallorca sea más visitado por turista femeninas por esta especialización. Actualmente en Costa Rica sólo se ubica un Hostel llamado La Tribu Boutique Hostel for Women, ubicado en Puerto Viejo de Limón, este hostel está enfocado en hospedar únicamente huéspedes femeninas donde tienen servicio de alimentación y diferentes actividades recreativas para ofrecerles a sus huéspedes, este hostel no cuenta con la certificación del Programa Red Sofía.

Ya que es una investigación de para describir el proceso para la obtención del Programa Red Sofía en un hotel en específico, no se encontraron antecedentes de investigación a nivel nacional acerca de este tema.

De acuerdo con la posible implementación de la certificación del programa Red SOFÍA para el Hotel Boutique Parque del Lago, se estarán trabajando estos cinco aspectos relevantes para lograr dicha certificación:

1. Asignar personal femenino con cualidades idóneas para el abordaje de este segmento de población turista, que genere confianza al brindar información sobre las condiciones de seguridad.
2. Establecer dentro de la operación de la empresa, una línea de comunicación directa entre el personal asignado y la turista, para brindar respuesta inmediata y personalizada en caso de ser requerida.
3. Implementar sanciones a personas colaboradoras o proveedoras en casos de conductas o comportamientos impropios, que vayan en detrimento de la dignidad de las mujeres.
4. Asignar recintos o espacios en el interior de las instalaciones donde haya un mayor control visual por parte del personal operativo de la organización, lugares cercanos a la recepción preferiblemente.
5. Adoptar como parte de su operación diaria, las recomendaciones en materia de autoprotección, con la finalidad de reducir los factores de riesgo que las pueden afectar.

La Red SOFIA es el primer distintivo con enfoque de género en la industria turística de Costa Rica. Las empresas que se afilien al programa se capacitarán y se convertirán en promotoras del programa. Un sello visible en sus establecimientos identificará a las empresas comprometidas con la Red SOFIA.

Esta Red fue concebida para unir personas, empresas y turistas que comparten el sentir de los valores en igualdad de género, seguridad turística y la sostenibilidad. Con la misión de construir un destino, donde las turistas se sientan capaces de vivir una experiencia más tranquila, de bienestar y sobre todo disfrutar plenamente su viaje y poder así recomendar el destino y marca país.

1.2.5 Proyecciones

Tradicionalmente, la seguridad turística se ha dirigido al abordaje y atención de los eventos de índole delictivo (criminalidad), que enfrentan las personas turistas en los destinos que visitan. Entre estos eventos se pueden mencionar hurtos, robos (tachas de vehículo, asaltos), homicidios, violencia sexual, entre otros. Parte del problema de la seguridad turística ha sido la falta de un abordaje oportuno e integral de las necesidades cotidianas que enfrentan las personas turistas, pero que forman parte de la inseguridad que afecta a esta población.

Algunos ejemplos de ellos son: accidentes acuáticos y de tránsito, aspectos sanitarios (inocuidad de los alimentos, acceso a los servicios de salud), cobros excesivos por los servicios recibidos, desinformación sobre actividades, zonas y horarios de mayor riesgo, actitudes riesgosas, agresivas o violentas, insinuaciones y conductas no deseadas de carácter sexual; desconocimiento o manejo inadecuado del entorno, expresiones locales o algunos tipos de manifestaciones culturales, entre otros.

Cualquiera de estos eventos puede exponer a la persona turista a situaciones indeseables o lamentables. La falta de comprensión del concepto de seguridad turística ha propiciado un tratamiento inadecuado de este tema, concentrando la responsabilidad de su atención al aparato policial casi exclusivamente, con esfuerzos aislados de otras dependencias del estado y del sector privado.

Esta investigación abarcará únicamente la zona donde se encuentra el Hotel Boutique Parque del Lago que es en Mata Redonda, La Sabana, San José.

1.2.6 Alcances

La Red SOFIA es el primer distintivo con enfoque de género en la industria turística de Costa Rica. Las empresas que se afilien al programa se capacitarán y se convertirán en promotoras del programa. Un sello que se logrará observar en sus establecimientos e identificará a las empresas comprometidas con Red SOFIA.

Esta red fue concebida para unir personas, empresas y turistas que comparten el sentir de los valores de la igualdad de género, seguridad turística y la sostenibilidad. Con la

misión de construir un destino donde las visitantes se sientan capaces de vivir una estadía más tranquila, de bienestar y sobre todo disfrutar satisfactoriamente su viaje.

Con esta investigación se espera dar los pasos a seguir para la posible implementación de la certificación del programa Red SOFÍA para así poder catalogar al Hotel Boutique Parque del Lago como un destino seguro, el cual se preocupa por las necesidades de seguridad de sus huéspedes femeninas y obtener dicho distintivo empresarial

Hay que destacar que, más allá de su importante impacto económico en el destino, se desea elevar la calidad del servicio y atención a las huéspedes del Hotel Boutique Parque del Lago. También se desea reflejar el compromiso de responsabilidad social empresarial, en el Hotel Boutique Parque del Lago, para construir un destino seguro en igualdad de género y coordinación con la comunidad.

El fin de este estudio es comprobar que el programa Red Sofía es viable para que el Hotel Boutique Parque del Lago pueda alinearse a los estándares y estrategias de los requerimientos que conlleva obtener la certificación del Programa Red Sofía para así divulgarlo en sus diferentes medios digitales de visitación de usuarios.

1.2.7 Limitaciones

Al ser la Red Sofía un programa de creación tan reciente no existe mucha demanda de empresas que tengan dicha certificación, ya que tampoco se ha dado el valor y no se ha reconocido, tan afondo, dicho programa, además, son pocas las empresas que, a nivel nacional tienen esta certificación.

Esta investigación se limitará, únicamente al Hotel Boutique Parque del Lago, ubicado en la zona de la Sabana, el fin es que este hotel sea el primero en la zona de la Gran Área Metropolitana (GAM), en obtener dicha certificación y, consecuentemente, promocionar en redes sociales y página web, serpa un hotel con sentido de responsabilidad social empresarial que cuida a las mujeres turistas, para que así, se sientan seguras y tengan como primera opción de un hospedaje seguro.

La falta de comprensión del concepto de seguridad turística ha propiciado un tratamiento inadecuado del tema, concentrando la responsabilidad de su atención al aparato policial casi exclusivamente, con esfuerzos aislados de otras dependencias del estado y del sector privado.

Sin embargo, este último sector desempeña un rol protagónico y trascendental en la implementación de medidas de gestión de los riesgos que enfrentan las personas turistas, así como su socialización ante ellas, por el nivel de alcance y cobertura que tiene con esta población, al atender al 100% de las personas visitantes que llegan a cualquier destino turístico.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Concepto de turismo

Etimológicamente, la palabra "turismo" proviene de las raíces latinas *turnus* y *turno*. Son muchas las definiciones propuestas del término turismo, aunque todas se refieren a la idea de moverse o razones para quedarse. Sin embargo, debe poder complicar la relación entre los mismos elementos.

Bormann (1939) definió el turismo como “una serie de viajes por placer o negocios, profesionales u otros motivos similares, durante los cuales la estancia habitual no es temporal”. El turismo, para el alemán Benschaid antes de la Segunda Guerra Mundial, era “una serie de relaciones pacíficas entre el viajero que se aloja en un lugar, las personas que lo habitan y los nativos de la zona”. Posteriormente, los suizos Kurt Kraft y Walter Hunziker (1942) argumentaron que el turismo como “un conjunto de relaciones y fenómenos resultantes del movimiento y permanencia de las personas fuera de sus hogares, siempre que dicho movimiento y residencia no esté motivado por una actividad lucrativa.

Por su parte, Fernández Fuster (1989) define a los turistas y al turismo como todos aquellos que se alejan de su lugar habitual de residencia común con la intención de regresar. El turismo, por un lado, es un conjunto de turistas que, por otro lado, se convierten cada vez más en fenómenos y relaciones que esta masa crea como resultado de sus viajes.

Quesada (2007), turismo se define como:

Las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos (s. p.).

Desde este punto de vista, el turismo es equipamiento de recepción en hoteles y agencias de viajes, medios de transporte, espectáculos, traducción de guías, etc. El núcleo debe ser capaz de atender los flujos turísticos que afluyen a él, y si no los recibe, no tiene

entrada. Organizaciones privadas o públicas para promover la infraestructura y la conciencia; planificación, implementación y distribución de campañas de información; establecimiento de oficinas de información; establecimiento de escuelas de formación turística; estudios de turismo para la determinación de direcciones generales de política.

La Organización Mundial del Turismo (1994) define al turismo como:

El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos. (p.5)

Aunado a lo anterior, dichos organismos internacionales, ha establecido igualmente una diferenciación entre los términos de visitante, turista y excursionista, como se describe seguidamente:

- Un visitante es una persona que visita por no más de un año un país diferente de aquél en el cual tiene de ordinario su residencia y cuyo motivo principal para la visita es distinto del de ejercer una ocupación remunerada en el mismo país que visita.
- Turistas, visitantes como se definen anteriormente, que permanecen al menos 24 horas, pero no más de un año en el país que visitan y cuyos motivos de viaje pueden clasificarse del modo siguiente: a) placer, distracción, vacaciones, deporte; b) negocios, visita a amigos o parientes, misiones, reuniones, conferencias, salud, estudios.
- Excursionistas, visitantes como se definen anteriormente, que permanecen menos de 24 horas en el país que visitan (incluidos los pasajeros en crucero)". A su vez, también debe contemplarse el turismo que se realiza dentro del mismo país en que está fijada la residencia del turista.
- Un visitante nacional denota una persona, cualquiera que sea su nacionalidad, que resida en un país y que viaje a un lugar situado en ese mismo país para permanecer en él no más de un año y cuyo motivo principal

para la visita sea distinto del de ejercer una ocupación remunerada en el mismo lugar visitado. (OMT, 1993, p.9)

Una visión integradora en cuanto a la definición de turismo es la que brinda Camisón Zornoza (1997) quien define el turismo como un conjunto de fenómenos y relaciones que surgen de la interacción de los turistas extranjeros con la población (proveedores de servicios, autoridades y comunidades locales) en el proceso de atracción y recepción turística. Es una combinación de actividades, servicios e industrias que afectan la experiencia de viaje, incluidos hoteles, restaurantes, transporte y cualquier otro componente que ayude a satisfacer las necesidades y deseos de los turistas.

Según Quesada (2007), las plantas de turismo incluyen todos los establecimientos que son administrados por el sector público o privado. Todos los edificios especiales (distintos de los comisionados con equipamiento) destinados únicamente a la promoción de actividades turísticas.

2.1 Tipos de turismo

La Organización Mundial del Turismo “UNWTO” (2019), menciona que del turismo se desprenden el:

Turismo cultural, turismo de negocios (relacionado a la industria de reuniones), ecoturismo, turismo gastronómico, turismo rural, turismo costero, marítimo, y de aguas interiores, turismo de aventura, turismo urbano o de ciudad, turismo de salud, turismo de montaña, turismo de bienestar, turismo educativo, turismo médico, y turismo deportivo. (p. 7).

En esta línea Ibañez y Rodríguez (2017) plantea la definición conceptual de los principales tipos de turismo que se desarrollan en los países:

- Turismo tradicional: Se sustenta principalmente en el turismo masivo y en el desarrollo de grandes instalaciones de alojamiento y esparcimiento. Los

turistas que practican este tipo de turismo regularmente presentan hábitos consumistas y demandan servicios sofisticados. Las actividades que mayormente lo caracterizan, son según la Organización Mundial de Turismo (omt, 2005), la visita a playas y grandes destinos turístico o bien, a ciudades coloniales o de atractivo cultural situadas regularmente en grandes ciudades.

- Turismo alternativo: Es una corriente de turismo que tiene como objetivo la realización de viajes donde el turista participa en actividades recreativas de contacto con la naturaleza y las expresiones culturales de comunidades rurales, indígenas y urbanas, respetando los patrimonios natural, cultural e histórico del lugar que visitan. Presupone que los organizadores están conscientes de los valores naturales, sociales y comunitarios, y que los turistas desean interactuar con la población local.
- Turismo cultural: Corresponde a los viajes que se realizan con el deseo de entrar en contacto con otras culturas y acercarse a sus identidades. Contempla como uno de sus objetivos el conocimiento de los bienes de patrimonio cultural. Los turistas que practican esta modalidad turística buscan el disfrute y comunicación de valores y aprovechamiento económico para fines turísticos. Las principales actividades están relacionadas con diferentes aspectos; por ejemplo: artístico monumental, arquitectura popular, de exposiciones, étnico, folklore, costumbres y tradiciones, religioso, de formación, de acontecimientos singulares, festivo, literario, gastronómico e industrial. Estas actividades pueden llevarse a cabo en zonas rurales y urbanas. No hay referencias en la bibliografía que establezcan de manera clara si el turismo cultural se convierte en una actividad de tipo masivo.
- Turismo rural: Es aquel tipo de turismo que se realiza en zonas no urbanas, realzando la cultura, los valores y la identidad de la población local, a través de su directa y activa participación en la prestación de los servicios turísticos. Este tipo de turismo complementa las actividades económicas tradicionales y permite el intercambio positivo entre visitantes y receptores. Cabe decir que no necesariamente vincula a los visitantes con las actividades agropecuarias,

pues sus activos principales son: la contemplación de áreas específicas, el paisaje, la recreación y el descanso.

- Agroturismo: Es una actividad en la que el turista busca vincularse con las labores del campo. Otras de sus motivaciones son: el contacto con las actividades económicas tradicionales en localidades regularmente pequeñas y experimentar la vida rural campesina.
- Ecoturismo: Es un nuevo movimiento conservacionista, basado en la industria turística. Se plantea como viajes turísticos responsables que conservan el entorno y ayudan al bienestar de la comunidad local. Se acompaña por códigos éticos y genera un enorme flujo de viajeros internacionales. Recibe el apoyo de estudiantes, pensadores y el financiamiento de los gobiernos de algunos países industrializados. Promueve la educación y esparcimiento mediante la observación y estudio de los valores del lugar.
- Turismo de aventura: Algunos lo llaman turismo deportivo, otro más turismo de aventuras, otros tantos turismos de adrenalina o bien turismo de reto, y si bien su denominación es lo de menos, los conceptos si llegan a ser determinantes. Por lo que, estas denominaciones generan confusiones y preocupaciones entre el turista e inclusive entre los prestadores y comercializadores de estos servicios. Referente a las actividades que se practican dentro de esta modalidad encontramos a, el montañismo, rappel, escalada, cabalgata, espeleísmo, ciclismo de montaña y la caminata.
- Turismo cinegético: Es una corriente o actividad turística que acude o se desplaza dentro o fuera de un área para practicar la caza deportiva de las diversas especies de animales silvestres. (pp.18- 22)

Concepto de género:

World Health Organization: WHO. (2018) conceptualiza que los roles de género son construcciones sociales que conforman los comportamientos, las actividades, las expectativas y las oportunidades que se consideran apropiados en un determinado contexto sociocultural para todas las personas. Además, el género hace referencia a las relaciones entre las personas y a la distribución del poder en esas relaciones.

El concepto del turismo con enfoque de género

Swain y Hall (2007) señalan que un enfoque de género en la investigación turística implica la comprensión del investigador o investigadora de sus propias vidas, lo que enriquece cualquier proyecto orientado a la calidad (p. 99). Swain (2007) también menciona que este tipo de investigación se realiza porque la industria del turismo es un puente viable para los proyectos de vida feministas. La investigación sobre el turismo y la igualdad de género refleja diferentes perspectivas, como la capacidad del turismo para promover el cambio social, cultural, económico, geográfico y político.

Swain (2007) explica de la siguiente manera la relación entre turismo y relaciones de género:

El turismo es una actividad humana que refleja ideas sobre las relaciones e identidades de género. La relación entre las normas locales y las normas mundiales proporciona un material constante para este análisis. Es significativo para mí que la práctica turística tiene el potencial de promover la jerarquía de género o la equidad de todas las culturas (p. 208).

Según Swain (2005), el enfoque de género plantea que los estudios de turismo deben verse como un sistema de identidad culturalmente construido que se manifiesta en ideologías de masculinidad y feminidad que interactúan con relaciones socialmente estructuradas de las siguientes maneras división del trabajo y el juego, sexo y poder entre hombres y mujeres y entre mujeres y hombres. Acheson (2005, 2009) se propusieron estudiar el turismo desde una perspectiva feminista posestructuralista para abordar el 'nexo sociocultural' del patriarcado y el capitalismo y cómo las relaciones de poder no solo las moldean, sino que también las legitiman en la transformación y reproducción del turismo.

Gibson (2001) señaló que la investigación sobre género y turismo se ha centrado en tres temas principales: Primero, las diferencias de género en el turismo. Consumo turístico, es decir, cómo el consumo y el comportamiento difieren entre hombres y mujeres; ocupa el

segundo lugar entre los nativos, especialmente la producción del turismo, la creación de empleo y el sexismo, y en tercer lugar, cómo el turismo moldea las relaciones de género, particularmente en relación con las imágenes que se centran mucho en lo exótico.

El empleo en el sector turístico está fuertemente estructurado por género. Como en otros sectores, la desigualdad global respalda este sentimiento de oferta de trabajadores que aceptan salarios muy bajos y soportan altos niveles de trabajo. Flexibilidad y seguridad en el trabajo. tiene una larga tradición investigadora. Las trabajadoras en las economías de exportación muestran patrones generales de división del trabajo género en el trabajo. Estos estudios muestran hasta qué punto la desigualdad. El género y la raza son "fundamentales para el funcionamiento de la economía política global". (Ferguson, 2010)

En esta línea Ferguson (2010) menciona lo siguiente:

A pesar de que existen abundantes investigaciones sobre el impacto ambiental del turismo, son escasos y aislados los estudios dedicados a las dimensiones sociales – particularmente de género– del turismo como estrategia de desarrollo. Generalmente, los aspectos de género se han abordado desde el turismo sexual, obviándose otras dimensiones y matices sobre sus dinámicas en los ámbitos de la producción y el consumo del turismo. Las personas encargadas del diseño de las políticas turísticas defienden cada vez más que este sector no sólo puede contribuir al desarrollo en general sino a la consecución del tercer Objetivo de Desarrollo del Milenio: fomentar la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres. (p.124)

Turismo y violencia de género

En la globalización violenta, el turismo es un fenómeno escalable que se achica con los eventos, así como situaciones que impliquen un peligro conocido para los viajeros como asalto, robo, asesinato, crimen u otras actividades (citado en Korstanje, 2009). viajar es una actividad voluntaria es principalmente sensible a la mención negativa del destino. Para tener como recuerdo un viaje inolvidable y positivo, la influencia más importante es elegir

un destino seguro. Por lo tanto, los viajes de placer son más sensibles a las agresiones o eventos negativos que los viajes de negocios. La percepción de riesgo aumenta con la distancia al destino, y la edad, la ocupación y el sexo del turista, el nivel educativo y el origen urbano o rural son variables que influyen en la percepción de riesgo. Entre ellos, el de mayor peso es: el riesgo de accidente y el riesgo de atentado.

En esta línea Hernández y De la Torre (2016) plantean lo siguiente:

En tanto el incremento de turismo masificado en ciertos destinos provoca degradación del patrimonio, delitos ambientales, drogadicción, alcoholismo, turismo sexual (prostitución), transformación de las residencias en hoteles, boutiques de suvenires, cafés, etc., al estar todo orientado al turismo la población local desaparece y lo que se pierde es el patrimonio social y con ello la pérdida de identidad y de carácter de los lugares, transformando las poblaciones históricas en zonas monofuncionales consagradas al turismo e inadecuadas para la vida cotidiana, trastorna los estilos de vida locales, hacinamiento, aumento en el costo de vida, disgusto entre los residentes al alterar sus rutinas para hacer frente a los aumentos de la población. (p.208)

Con base en lo anterior, las actividades turísticas pueden ser una fuente de ingresos económicos, sin embargo, estas actividades pueden desarrollarse en espacios geográficos que están cargados de problemáticas económicas y sociales, aspecto que pueden representar un riesgo para los turistas. Desde esta perspectiva es que puede considerarse que muchas zonas turísticas están rodeadas de conflictos que pueden ser potencialmente peligrosos.

Hernández y De la Torre (2016) plantean que la violencia es producto de relaciones sociales conflictivas creadas por intereses y poder, que no tiene otra salida que la fuerza. Este es un conflicto que no se puede resolver en el sistema actual porque el sistema, la política se basa en la representación pública con muchas fallas: desconfianza en el gobierno, clientelismo, poder basado en la exclusión de los opositores más que en la inclusión, el consenso, la coordinación o el acuerdo.

Hernández y De la Torre (2016) menciona que:

Las estrategias de seguridad son: espaciales, actitudinales y temporales. Los primeros, conformados por los lugares que se evitan: los solitarios, los oscuros, los concurridos, las colonias populares, el área fuera de la zona turística. Los segundos, por las conductas practicadas, destacando que siempre se está a la defensiva, observando a las personas que rodean, alejándose del “otro” diferente y desconfiando del que se acerca. Los terceros, conformados por el horario de consumo de la ciudad, los turistas prefieren el día más que la noche. Por ser la obscuridad el primer cómplice del delincuente. No portan objetos de valor, ni grandes cantidades de dinero, pero sobre todo evitan traerlos a la vista. Cualquier desconocido puede atacar en busca de estos objetos codiciados. (p.224)

El turismo ha contribuido muchas veces al desarrollo turístico, pero especialmente no al desarrollo igualitario, sobre todo en países privados de derechos civiles, políticos y económicos. Por tanto, un gran número de casos efectivamente firmados muestran que ciertos modelos de gestión turística ven a la sociedad como un instrumento para rentabilizar los recursos, es decir, las personas son sólo instrumentos entre los recursos (objetos turísticos) y los mercados.

Teniendo en cuenta esta realidad, en los últimos años se han constituido grupos de investigación que se ocupan del análisis crítico del turismo para abordar el desarrollo del turismo desde el punto de vista de la incidencia política y el concepto de turismo responsable, y las personas como eje principal del turismo. desarrollo. en la política de turismo. Este método permite no sólo sensibilizar sobre el desarrollo del turismo en condiciones más responsables y sostenibles. Pero también abren una ventana para incorporar los supuestos analíticos planteados en la investigación de género en la teoría y la práctica de la planificación y gestión del turismo.

En esta línea Carrasco (2009) menciona lo siguiente:

Tradicionalmente, los modelos elaborados desde la economía se han centrado exclusivamente en la economía de mercado, ocultando los procesos de reproducción humana que tienen lugar en el ámbito doméstico. De esta manera, la economía se ha mantenido desligada de lo social, como si fuese algo independiente, eludiendo toda responsabilidad sobre las condiciones de vida de las personas. (p.169)

Moreno y Ferguson (2012) mencionan algunos aspectos puestos en práctica por la Unión Europea para el trabajo de fomentar la igualdad de género y la prevención de violencia hacia la mujer:

- Une los tres ejes fundamentales para lograr la sostenibilidad intergeneracional: protección ambiental, igualdades sociales y de género y no discriminación hacia las mujeres.
- Es capaz de transformar las relaciones de poder que contribuyen a que exista desigualdad en el uso, acceso y control de los recursos naturales y culturales.
- Promueve la participación de las mujeres en las decisiones vinculadas con los recursos naturales, el entorno y el modelo turístico a desarrollar.
- Contribuye a la generación de un empleo digno sin explotación alguna.
- Promueve una formación más inclusiva y crítica respecto al modelo de desarrollo dominante.
- Reconoce la importancia del trabajo doméstico o reproductivo. Muchas de las actividades turísticas, en su mayoría realizadas por mujeres y niñas, son vistas como una extensión del trabajo doméstico, por tanto, son poco valoradas.
- Amplía la estrecha relación que existe entre el turismo, la sostenibilidad y el desarrollo humano con equidad e igualdad.
- Permite trabajar con una perspectiva más real a la hora de identificar las causas de las desigualdades de género y discriminación hacia las mujeres y niñas.
- Promueve pasar de una perspectiva “proyecto” a una de “procesos”. Es decir, permite pasar de intervenciones puntuales a una estrategia a largo plazo.

- Permite que, poco a poco, los marcos institucionales del turismo integren aspectos que identifiquen las malas prácticas del modelo de desarrollo dominante.
- Facilita la participación de las mujeres en programas turísticos donde la propiedad de la tierra sea un factor fundamental a conseguir.
- Promueve la corresponsabilidad, el derecho a cuidar y a participar ejerciendo la ciudadanía. (p.277)

2. 2 La seguridad en las ciudades turísticas

El impacto directo de la seguridad en la elección del destino y la satisfacción del turista se ha demostrado aún más en varios estudios académicos y organizaciones públicas y privadas (Fernández et al., 2016; Jimenez y Pérez, 2018). La seguridad en las localidades y destinos turísticos en general es una prioridad en un momento en el que la economía es muy dependiente de la actividad. Por tanto, si este turismo requiere seguridad, aunque el territorio esté en estado de guerra, los estados y otros actores turísticos introducirán cualquier tipo de elemento urbano, físico, territorial o incluso ideológico para crear un entorno que no sea sólo asistencialista. incertidumbre de los posibles inversores.

La seguridad en los destinos turísticos es un bien público que varía considerablemente no solo social sino también espacialmente. En algunas ciudades turísticas, la protección de los recursos económicos y sociales por parte de las élites, grupos empresariales y otros agentes involucrados se hace particularmente evidente bajo el sometimiento del “otro” (González, 2020). La responsabilidad por la violencia y el abuso sigue cayendo. para los más vulnerables de la sociedad, como mujeres, niños, migrantes, personas sin hogar y la comunidad LGBTIQ, ancianos y mujeres (González, 2020; Pain, 1991).

En términos de espacialidad de género, la seguridad es una construcción social que refleja la estructura de poder de una sociedad patriarcal; de esta manera, puede ser visto como uno de los muchos elementos propios del espacio (público) que reproduce ideologías

masculinas que intentan organizar la vida cotidiana de las mujeres a través de mecanismos de exclusión que controlan y limitan la movilidad de las mujeres, incluso puede ayudar a facilitar y reforzar diversas formas de violencia contra las mujeres (Páramo y Burbano, 2011).

2.3 La violencia contra las mujeres en las ciudades turísticas

La incorporación de enfoques de género y su intersección con el estudio del espacio público nos permite explorar las percepciones, la propiedad y el interés de las mujeres en los lugares y nos alienta a examinar críticamente las diferentes formas en que hombres y mujeres ingresan al espacio. Además, se reconoce que el espacio no es solo un paisaje de violencia contra las mujeres, sino también un elemento esencial de su producción en cuanto a su uso, formas, equipamientos y servicios (Reguillo, 2000; Soto, 2014).

Para evitar la violencia de las mujeres del método del espacio, el espacio (público y privado), dándose cuenta de que este es un diseño social que refleja la estructura del poder entre las formas. Por lo tanto, como espacio privado, el espacio público en la ciudad está relacionado con el orden social "estándares culturales profundos basados en la construcción social" (Falúand Segovia, 2007, p.9) no es que no sean solo estructuras patriarcales.

La violencia de género incluye todas las formas de violencia durante la vida de una mujer (Kishore y Johnson, 2004) y no solo es física o económica, sino que también incluye actos coercitivos, psicológicos y sexuales, que en conjunto pueden constituir la explotación y el abuso de las mujeres. Sin embargo, es difícil distinguir una forma de agresión de otra, ya que a menudo ocurren juntas e incluso se consideran situaciones culturales comunes, en diversas formas y matices, a veces están interconectadas y repetidas, en público o en privado, dentro y fuera de la sociedad. familia, con relación agresor-víctima o sin ella (INEGI, 2007)

La violencia física incluye el uso intencional de la fuerza o un arma para dañar o herir a una mujer e incluye empujones y golpizas con resultado de muerte. La violencia de

contacto abusivo es de naturaleza sexual, en la que una mujer se involucra en una actividad sexual en contra de su voluntad e intenta o cesa esa actividad.

La violencia psicológica o emocional es un intento de controlar o aislar a las mujeres o privarlas de sus derechos y dignidad, como insultar, humillar, amenazar, imponer deberes subordinados y limitar el contacto con familiares o amigos. Finalmente, la violencia económica implica impedir que las mujeres accedan recursos monetarios básicos o controlarlos; reducir su capacidad para trabajar o despojarlos de sus bienes (INEGI, 2007; ONU 1994)

Cruz, Marín y Solis (2023) toman como referencia la analítica que realiza el Banco Mundial con respecto a la violencia que sufre la mujer en los espacios públicos, esta información se muestra en la Figura 1.

Figura 1.
Formas de VCLM en el espacio público



Fuente: elaboración a partir de Banco Mundial, 2015; 2020; Cardona, 2011; Massolo, 2007; Phadke et al., 2013.

Los espacios públicos están en el centro de muchas actividades sociales, así como de todas las formas de violencia contra las mujeres. Según diversos autores (Hille, 1999;

Lindón, 2008; Pain, 1991), a la hora de estudiar la violencia contra la mujer en el espacio público se debe mantener el interés no sólo en las dimensiones estructurales de la violencia, sino también en los factores subjetivos derivados (percepción, emociones, imaginación), interés. Acciones que creen que pueden hacerles daño. En el lado objetivo, la violencia es el resultado de un acto directo de intimidación o comportamiento en el que se puede identificar a la víctima y al agresor, generalmente un hombre, cuyas acciones pueden conducir al robo, la violación, la agresión física y el acoso sexual en general (Dalmazzo), 2011); MacDowell, 2000).

Tomando como ejemplo la ciudad turística, el desarrollo de estrategias diferenciadas de seguridad se apoya en el planeamiento y diseño urbano, el equipamiento y las propias medidas de seguridad. son elementos que contribuyen a la replicación de las manifestaciones de violencia contra la mujer en las localidades turísticas. Lugares públicos turísticos y no turísticos.

Hay evidencia de un vínculo entre el turismo y los destinos turísticos y un aumento de algunas formas de violencia de género, pero también muestra que las ciudades y los destinos turísticos tienen muchas otras formas de violencia entre sí para las mujeres. Por otro lado, la teoría patriarcal no es suficiente para explicar el fenómeno de la violencia relacionado con las experiencias de las mujeres en el entorno social, porque la realidad social requiere un análisis teórico más completo y una explicación que involucre la multidimensionalidad del sexo y la violencia.

Pineda Zapata (2018) reconoce que, si bien diversos programas y proyectos impulsados por el Estado y las ONG incluyen la perspectiva de género en su estructura, existen estructuras y prácticas y discursos sociales que generan desventaja y desigualdad para las mujeres:

Lo anterior se expresa, entre otros, en brechas en el acceso a oportunidades, imaginarios sobre la inferioridad de las mujeres para ejercer algunas actividades, asociación de la feminidad con debilidad emocional, falta de reconocimiento del

trabajo reproductivo, idea de que el mundo de lo doméstico es exclusivamente femenino [...] (p. 85).

La capacidad de experimentar nuevas experiencias, enfrentar miedos, divertirse, conocer el mundo presente más allá de la cotidianidad y disfrutar de la naturaleza son solo algunos de los factores que hacen que muchas personas se sientan necesarias viajar, no solo para explorar el mundo, sino también para reinventarse; en otras palabras, es una búsqueda de conocimiento.

De acuerdo con la idea de Harari (2016), el conocimiento corresponde a una combinación de experiencia y sensibilidad, porque la experiencia no puede ser interiorizada por un individuo sin atención y fácilmente receptivo a los estímulos, por lo que lo que importa a la hora de viajar no es el lugar ni el número de lugares visitados, sino la imaginación que les da cada uno.

Viajar, es actividad social, no libre del uso de roles sexuales (Boarnet y Hsu, 2015). Comprender las motivaciones relacionadas con la participación de las mujeres en las clases de turismo es una cuestión de muchos aspectos, como: aspectos económicos relacionados con las necesidades de los viajes, el monitoreo de los viajes públicos, la responsabilidad familiar y turística, los aspectos emocionales y espirituales, como las emociones y espirituales y mentales. Dependiendo de la participación, como los empleados, los empresarios y la gestión en la industria, y además, esta práctica está relacionada con la necesidad de realizar actividades que permitan estabilizar el espacio natural.

2.3 Responsabilidad social empresarial

La Responsabilidad Social Empresarial, es una tendencia que muchas empresas a nivel mundial han desarrollado a efectos de paliar el impacto que estas puedan generar a partir de sus actividades. En principio lo que se busca es que los administradores de las compañías muestren una conciencia social en las operaciones de la empresa y analicen como sus decisiones pueden impactar en el bienestar de sus empleados, la comunidad local, el medio ambiente y por ende la sociedad en general.

En esta línea Lizano (2016) plantea que:

La Responsabilidad Social Empresarial (en adelante, RSE) hace referencia al buen gobierno de la empresa, gestionando de forma ética y sostenible, y llevando a cabo un conjunto de compromisos de carácter voluntario, con el fin de gestionar su impacto en el ámbito social, ambiental, económico y obtener los máximos beneficios para el conjunto de la sociedad. La responsabilidad empresarial implica adoptar medidas e integrar aspectos sociales y medioambientales en los objetivos de la empresa. (pp. 12-13)

De acuerdo con DESUR (2014) el concepto de Responsabilidad Social Empresarial se entiende como “el compromiso continuo que deben adoptar las empresas para contribuir al desarrollo económico sostenible, trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general para mejorar su calidad de vida”. p.8).

Con base en lo anterior, se puede comprender como el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se vincula generalmente con las grandes empresas que buscan reducir los efectos negativos que estas pueden tener sobre entorno, sin embargo, Lizano (2016) menciona que también esta puede ser una herramienta estrategia que sirve para aumentar la competitividad de las PYME's. En esta línea, debe comprenderse que este no es un comportamiento altruista de las empresas, ni tampoco una estrategia publicitaria tendiente a mejorar la imagen que esta pueda tener ante la sociedad, por el contrario, es un compromiso que requiere la actuación transparente de las organizaciones.

Sobre esto Thompson (2012) menciona que los grupos de interés, o 'stakeholders', son personas o grupos con los que la empresa tiene una relación que se ve afectada o puede verse afectada por las actividades de la empresa. Las partes involucradas son responsables de emitir licencias sociales a las empresas. Esta licencia es sobre el apoyo de las partes interesadas de la empresa para el desarrollo comercial de la empresa. La aceptación social de la acción se logra a través de la comunicación, la consulta y el diálogo con los grupos

interesados, así como el cumplimiento de sus expectativas. Toda empresa tiene partes interesadas, pero las más comunes son: propietarios y accionistas, empleados, proveedores, comunidades, inversionistas, clientes y consumidores, gobiernos y agencias reguladoras, medios de comunicación, sindicatos, organizaciones no gubernamentales (ONG) y grupos de presión, comunidades locales, competidores y aliados.

En esta línea Barley (2009) apunta que:

La RSE tiene la finalidad de ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos de manera sostenible, confiriéndole beneficios desde tres perspectivas principales: social, ambiental y económica. A pesar de esto, el fomento de la RSE no alcanza a todas las organizaciones, pues son las grandes empresas las que logran incorporar a su quehacer diario los diversos enfoques que existen en materia, pues cuentan con los recursos y medios para tal fin. Sin embargo, este no es el caso de las pymes, empresas que, a pesar de que abarcan un sector importante de la economía y sociales que esto supone, no reciben el apoyo necesario por parte de los entes pertinentes para la implementación de la RSE, aspecto que para estas empresas puede traducirse en mayor competitividad, eficiencia y productividad. (p.1)

Tomando en cuenta lo mencionado anteriormente, cabe considerar la perspectiva de Rodríguez y Solano (2014) al mencionar que la Responsabilidad Social Empresarial es un modelo de gestión empresarial cuyos efectos permean a cada unidad estratégica de una determinada organización. Por ende, debe ser visualizada como un triángulo equilátero en el tanto que tiene tres ejes fundamentales a saber el desarrollo económico, el desarrollo social y el desarrollo ambiental, tomando como base el marco del desarrollo sostenible.

En línea con lo anterior, Pymes Costa Rica (2023) menciona que:

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es el compromiso permanente de las empresas para aumentar su competitividad mientras contribuyen activamente al desarrollo sostenible de la sociedad [...] mediante acciones concretas y medibles dirigidas a solucionar los problemas prioritarios del país.

La RSE se refiere a un compromiso voluntario de las empresas, no regulado por ley, que trae beneficios para la sociedad y todos sus stakeholders mediante una conducta ética y una capacidad de adaptación al contexto en armonía con el medio ambiente. (Pymes Costa Rica, sección Ejes de la RSE, párr. 1)

Según Thompson (2012), los programas para demostrar una conciencia social y escoger maneras concretas de ejercer la Responsabilidad Social Empresarial comprenden 5 aspectos principales:

- Esfuerzos por emplear una estrategia ética y observar principios éticos al operar la empresa. Aquí, hay que tener un compromiso sincero por observar los principios éticos como componente necesario de una estrategia de RSE, simplemente porque las estrategias y conductas inmorales son incompatibles con el concepto de buena ciudadanía corporativa y comportamiento de responsabilidad social en los negocios.
- Hacer contribuciones caritativas, apoyar actos de servicio comunitario, comprometerse en iniciativas filantrópicas más amplias y esforzarse por marcar una diferencia en la vida de los más pobres. Algunas compañías cumplen con sus obligaciones de ciudadanía corporativa y apoyo a la comunidad encaminando sus esfuerzos en diversas actividades caritativas y comunitarias.
- Empezar acciones para proteger o mejorar el ambiente y, en particular, para reducir al mínimo o eliminar los efectos adversos en el medio por las actividades de la empresa. La responsabilidad social aplicada a la protección ambiental implica esforzarse de manera activa en ser un buen guardián del ambiente. Esto significa usar lo mejor de la ciencia y tecnología para aminorar los aspectos dañinos de las operaciones de la empresa a niveles menores a los que se señalan en las regulaciones ambientales.
- Acciones para crear un ambiente de trabajo que mejore la calidad de vida de los empleados. Gran cantidad de empresas hacen más que ofrecer

las remuneraciones ordinarias y se esfuerzan por mejorar la calidad de vida de sus empleados, tanto en el trabajo como en el hogar.

- Acciones para formar un equipo de trabajo diverso en cuanto a sexo, raza, nacionalidad y quizás otros aspectos que la gente aporta al trabajo. La mayoría de las empresas grandes en Estados Unidos establecieron programas de diversidad laboral y algunas llegan a asegurarse de que sus centros de trabajo son atractivos para las minorías étnicas y que incluyen a todos los grupos y los puntos de vista. (pp.305-307)

2. 3 Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial

Rodríguez y Solano (2014) mencionan que la Responsabilidad social de una empresa tiene como puntos de referencia el análisis de los impactos que generan las acciones que esta realiza tanto a nivel interno como externo.

En cuanto a las diferencias entre RSE interna y externa, Velasco (2006) plantea que la RSE interna se define por el interés social de la empresa, no solo por su rentabilidad económica, sino también por su propia gestión. Por otro lado, lo externo se refiere a las relaciones de la empresa con sus públicos objetivos, que se manifiestan en actividades de amplio contenido social que no están directamente relacionadas con la reproducción.

Tomando en cuenta lo anterior puede entenderse que la dimensión interna está ligada con el bienestar que población interna pueda tener, por ello se menciona como un elemento importante la capacitación, motivación y atención temprana de sus necesidades y expectativas. Sobre esto Velasco (2006) menciona lo siguiente:

La Responsabilidad Social Empresarial en la gestión de recursos humanos tiene una relación con las medidas que influyen positivamente en el aprendizaje de los trabajadores, la mejora de información, de responsabilidad, de equilibrio con la

vida familiar, de igualdad retributiva y profesional, así como la participación en beneficios. (p. 124)

En esta línea Urcelay (2006) plantea que elementos básicos de la dimensión interna son la seguridad y la salud en el trabajo, tomando para esto aspectos que van más allá de las prescripciones y disposiciones legislativas.

Desde la óptica de Pérez, Maldonado y Bustamante (2006) citando a Toro el clima organizacional es uno de los aspectos organizacionales que mayor importancia adquieren en este contexto, al respecto lo definen como la “apreciación o percepción que las personas desarrollan de sus realidades en el trabajo. Dicha percepción es el producto de un proceso de formación de conceptos que se originan en la interrelación de eventos y cualidades de la organización” (p.238).

Por otro lado, el ámbito externo de la Responsabilidad Social Empresarial plantea como empresa se proyecta a las comunidades locales, los socios comerciales, los consumidores y los proveedores. Aunado esto se antepone los derechos humanos y la protección ambiental, sobre las acciones empresariales.

En esta línea, Velasco (2006) menciona que es vital tomar en cuenta ambas dimensiones que las prácticas del modelo de Responsabilidad Social Empresarial puedan ser implementado. El autor menciona que en este tanto todas las empresas deben tener claro los alcances de esta abarcando a sus públicos de interés internos y externos.

2.4 Teorías de la Responsabilidad Social Empresarial

Melé (2007) plantea en un análisis que realizó para la revista *Economiaz*, la teoría de las partes interesadas propuesta por Milton Friedman. Kosacoff (2006) argumentando que la teoría entorno a la Responsabilidad Social Empresarial nació en la década de 1980, sumando entusiasmo al concepto de roles corporativos en el tanto que respalda la idea de que la sociedad brinda a las empresas la oportunidad de funcionar y moverse en ella” (p 6).

Según el autor citado anteriormente, esta teoría se basa en que “la empresa y quienes la gobiernan tienen responsabilidades hacia todos los grupos constituyentes de la empresa y no sólo hacia los accionistas” (p.59).

En la década de los años 90 de acuerdo con Kosacoff (2006) Archie Carroll, crea la Teoría de la Ciudadanía Corporativa, la cual determina que una empresa desarrolla y administra las relaciones que establece con las partes interesadas. De acuerdo con Melé (2007) esta teoría considera “que la empresa es parte de la sociedad y ha de participar en la vida social contribuyendo en alguna medida y voluntariamente, al desarrollo y bienestar de la sociedad más allá de la creación de riqueza” (p. 63).

Según Logsdon y Wood, citados por Melé (2007) articular la ciudadanía empresarial engloba:

Establecer un conjunto de valores fundamentales e incorporarlos en el código de conducta y en las políticas empresariales, conocer dónde el código y las políticas encajan bien según las expectativas de los grupos implicados y llevar a cabo un proceso de aprendizaje sistemático para comunicar interna y externamente los resultados. (p.63)

2.5 La comunicación estratégica de la Responsabilidad Social Empresarial

Como modelo de gestión ya establecido uno de los principios básicos de la Responsabilidad Social Empresarial, es de la comunicación, esto a efectos de informar a todos los grupos de interés, vincularse positivamente con ellos, y de esta forma legitimar los esfuerzos e iniciativas.

Sobre el tema, Lizano (2016) menciona lo siguiente:

Contrario a lo que popularmente se practica, la RSE y la comunicación se muestran como “las caras de una misma moneda”, pues se complementan entre sí. No puede

pensarse en actuar responsablemente sin poner en marcha una comunicación responsable que parta de una estrategia y guíe todas las acciones de RSE que emprenda una organización desde su inicio hasta su culminación. Así, para lograr una mejor comprensión de la RSE y de sus aristas es preciso profundizar en el vínculo que existe entre ésta y la comunicación. (p.34)

2.6 Comunicación responsable

Con el advenimiento de la RSE, fue necesario comunicar acciones y prácticas de la organización, además de mantener un diálogo permanente y dinámico sus diversos stakeholders.

En esta línea Dircom (2009) señala que “la comunicación responsable hace referencia a no sólo a comunicar la RSE sino, además, a que la manera de hacerlo, las herramientas, los canales y los soportes escogidos y/o diseñados sean responsables” (p.22).

Aunado a esto, Dircom (2009) menciona que la ética en la comunicación es un elemento clave, en el tanto que en la Responsabilidad Social Empresarial, se deben respetar los principios éticos elementos que se consideran en cualquier estrategia empresarial, tales como la no falsificación de la información o el ocultamiento de los datos que son relevantes.

Orjuela (2011) caracteriza a la comunicación responsable en el siguiente texto:

La comunicación de la RSE debe ser responsable en sí misma. Para ello debe ser confiable, precisa, coherente, oportuna y veraz. Estas constantes deben definir toda la comunicación de tipo organizacional, institucional y mercadológica, a fin de lograr la alineación de los mensajes y comportamientos desde la responsabilidad social de la institución. (2011, p.151)

Bajo esta perspectiva Dircom (2009) plantea una serie de premisas para lograr una comunicación ética y responsable:

- a. La comunicación es un ejercicio inherente a la RSE
- b. Aporta confianza y reputación, siempre que se haga con transparencia.
- c. El diálogo con los grupos de interés debe ser abierto, honesto, fluido, continuado en el tiempo y debe funcionar en ambas direcciones.
- d. La comunicación responsable hace referencia no solo a comunicar la RSE, sino a que las maneras de hacerlo -las herramientas, los canales y los soportes escogidos y/o diseñados- sean responsables.
- e. Antes de seleccionar una o varias herramientas de comunicación es importante determinar qué se va a decir, porqué y a qué grupo de interés va dirigido el mensaje.
- f. Comunicar no es sólo dar información, sino que implica una relación bidireccional que incluye la escucha activa y el diálogo con los actores con los que la empresa interactúa. (p.41)

2.7 Programa Red SOFIA

De acuerdo con el Instituto Costarricense de Turismo (2023) este programa:

... promueve la igualdad de género en el turismo, las buenas prácticas de seguridad en los viajes y anima a los visitantes a entrar y disfrutar de su estancia en los destinos. Fue creado en el marco de un convenio de apoyo institucional entre el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) y el Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU), con el apoyo y participación del Consejo Nacional de Seguridad Turística (CONSETUR); 5, por la paz, la prosperidad y un mundo sostenible se esfuerza por la igualdad. (parr.1)

El propósito de este programa es que cada mujer turista que visita Costa Rica, pueda explorar y disfrutar sintiéndose segura en todo momento. Esto se logra por medio del compromiso que adquiere las personas de la comunidad turística para fomentar la igualdad de género, minimizar la violencia contra las mujeres y lograr que se cuenten con espacios

seguros para los turistas. A partir de esto se crea este programa de capacitación denominado como Red SOFÍA.

Según el Instituto Costarricense de Turismo (2023):

SOFIA es el nombre de mujer universalmente más reconocido y extendido, que posee muchas cualidades y representa cómo son nuestras viajeras, su raíz griega significa "la que tiene sabiduría". Todas las mujeres conocen al menos una SOFIA en el mundo, así buscamos la oportunidad de representar esa Red de confianza a través ese nombre tan cercano y familiar. Al obtener el certificado formará parte de la **Red SOFIA** convirtiéndose en promotor o promotora de la igualdad para crear las mejores experiencias de turismo y estadías más seguras. (párr. 3-5)

En esta línea el Instituto Costarricense de Turismo (2023) plantea que esta certificación trae beneficios tanto individuales como empresariales, seguidamente se detallan los principales:

Individuales:

- Reconocimiento y un distintivo personal.
- Certificado de participación del ICT.
- Valor agregado a su currículum.
- Actualización profesional.
- Ser embajador de una comunidad turística comprometida.
- Atraer más turistas a su región.
- Participar en capacitaciones adicionales.

Empresariales

- Distintivo empresarial
- Uso del logo del programa en material promocional.
- Mejora la imagen y reputación de su marca.
- Refleja el compromiso de RSE para construir un destino seguro con igualdad de género y en coordinación con la comunidad.

- Sumar puntos y evidencias para el Estándar CST.
- Eleva la calidad del servicio y atención sus colaboradores.
- Mejora el proceso de selección de sus colaboradores.
- Promoción en medios digitales del ICT.
- Mejora la imagen del destino donde opera. (párr. 7)

Igualmente, de acuerdo con el Instituto Costarricense de Turismo (2023) este programa tiene establecidas una serie de políticas y protocolos para la actuación preventiva de las manifestaciones de violencia hacia la mujer:

- Principios de inclusión, respeto por los derechos humanos, equidad social
- promulgación empoderamiento de las mujeres como un eje transversal de su operación
- Plan de Acción
- Ruta de Actuación para la Denuncia.
- Política de Seguridad que mitigue los riesgos potenciales.
- Actuación para la denuncia.
- Disponible para todos. (p.2)

De igual manera este programa establece algunos lineamientos y estrategias de atención de acuerdo con aspectos temáticos, al respecto se detalla:

Igualdad de género

- Capacitaciones.
- Permisos especiales.
- Actividades grupales familiares no laborales.
- Información relacionada a igualdad de género.

Hacia la comunidad

- Grupo de protección comunitaria.
- Comunidad con iluminación zonas más turísticas.

- Iniciativa o programa que promueva la igualdad de género.

Señalización.

- Trabajo en conjunto con fuerzas vivas de la comunidad.
- Coordinación con instituciones locales.

Presupuesto o recursos.

- Coordinar con instituciones relacionadas a igualdad de género.
- Contratación y desarrollo personal de los colaboradores
- Oportunidades de empleo.
- Política de reclutamiento.
- Personal de seguridad capacitados para crear acciones preventivas

Se promueve la conectividad.

- Impulsan puntos seguros de carga para vehículos eléctricos.
- Promoción a través del arte.
- Promueve iniciativas para viajeros solos.
- Incentiva actividades para la persona joven.
- Redes a nivel local donde las mujeres puedan aconsejarse/empoderarse.

Paradas de buses para los destinos turísticos seguros.

- Contratación de servicios externos al establecimiento
- Garantiza los servicios externos que promueve.
- Verifica las empresas.
- Opciones de transporte para ser recomendado a las personas turistas.
- Accesos
- Control de acceso con vigilancia.
- Verificación de la persona que ingresa / trazabilidad.
- Dispositivos electrónicos de seguridad (caja de seguridad, circuito cerrado de grabación, cámaras de vigilancia)
- Identificación zonas vulnerables de acceso a la propiedad
- Mantenimiento zonas comunes – Jardines (Programa Red Sofia, pp.6-10)

2.8 Hotel Boutique Parque del Lago

Durante muchos años, como el resto de Centroamérica, la principal exportación de Costa Rica fue la agricultura. Pero, aun así, Costa Rica tiene algo especial. Bajo un gobierno basado en la tradición de la democracia y el desarrollo pacífico, un país pequeño tiene una oportunidad única de utilizar sus recursos para proteger en lugar de explotar los recursos naturales. Y a medida que más y más turistas buscan áreas naturales para visitar, podemos decir que Costa Rica se beneficia de esta visión.

El hotel es propiedad de una familia costarricense y el Parque del Lago lleva el nombre de la madre de los dueños del hotel. Ella y su esposo pasan muchos domingos en el cercano Parque Sabana, que también tiene un hermoso lago. Desde el último piso del hotel hay una hermosa vista del parque y el lago. Por eso: Hotel Parque del Lago fue uno de los pioneros en lograr un Certificado de Desarrollo Sostenible (CST) a mediados de la década de 1990. En relación con nuestra actividad turística, nos esforzamos en climatizar las instalaciones del Hotel en beneficio de nuestros empleados, huéspedes, clientes y proveedores, ofreciendo locales, además de climatizados, seguros para la protección de la vida humana, para cada persona que visita nuestro hotel y trabaja en él. (Hotel Parque del Lago)

En cuanto a la misión y la visión de este hotel, seguidamente se plantea lo correspondiente:

Misión:

“Brindar un servicio de la más alta calidad que supere las expectativas de sus clientes, facilitando todas las comodidades en sus productos y servicios”

Visión:

” Alcanzar el liderazgo de un hotel boutique a través de la excelencia y sostenibilidad en el servicio de hospedaje y alimentación.

Tipos de planes de alojamiento que ofrece el Hotel Boutique Parque del Lago:

El hotel brinda en sus planes de alojamiento únicamente con desayuno incluido.

El hotel cuenta con 39 Habitaciones y están distribuidas estandarizadas de la siguiente manera:

06 Habitaciones Executives & Travelers

Habitación espaciosa con todas las comodidades.

Perfecta para ejecutivos profesionales.

Estación de café en piso

Desayuno en restaurante o habitación

Botella de agua diaria de cortesía

Amenidades Bath & Body Works

Llamadas locales e internacionales

Parqueo

WI-FI de alta velocidad

TV Smart HD

Bata de baño

Botellita de alcohol



Fuente: Fotografías página Web Hotel Parque del Lago, 2023

21 Standard Rooms

Habitación espaciosa con todas las comodidades.

Perfecta para viajeros exploradores.

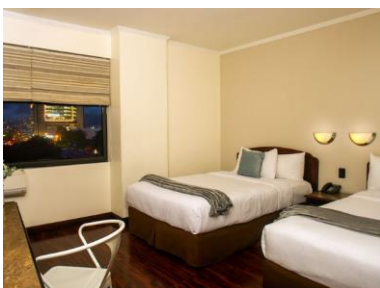
1 o 2 Camas Full.

Desayuno

Llamadas locales e internacionales

Amenidades Bath & Body Works

Parqueo, WI-FI de alta velocidad, TV-Cable



Fuente: Fotografías página Web Hotel Parque del Lago, 2023.

03 Habitaciones Premium Suites

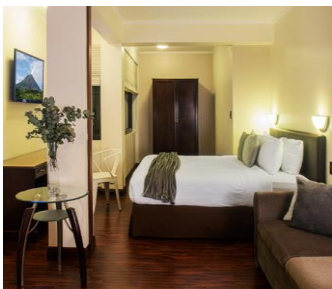
Habitación extra espaciosa, con cocineta y escritorio. Perfecta para el ejecutivo VIP o el viajero con gusto impecable.

Desayuno, Botella de agua diaria de cortesía, Amenidades Bath & Body Works.

Llamadas locales e internacionales.

Parqueo, WI-FI de alta velocidad.

TV Smart HD, Bata de baño, Botellita de alcohol.



Fuente: Fotografías página Web Hotel Parque del Lago, 2023.

03 Habitaciones Family Suite

Ideal para la familia.

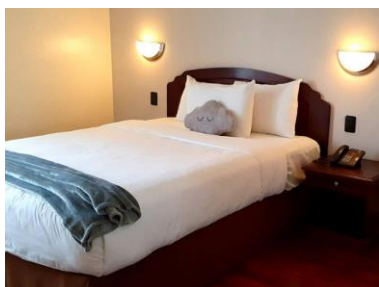
Habitación con todas las comodidades y comodidades.

1 cama de tamaño completo o 2 camas de tamaño completo.

Atención de limpieza segura y limpia a pedido.

Bata de baño incluida.

Botellita de alcohol de cortesía al check in.



Fuente: Fotografías página Web Hotel Parque del Lago, 2023.

03 Habitaciones Connecting Family Suite

Ideal para la familia.

Habitación extra espaciosa, desayuno, botella de agua diaria.

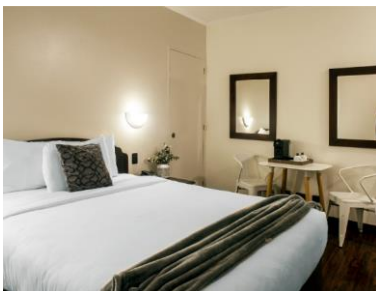
Amenidades Bath & Body Works.

Llamadas locales e internacionales.

Parqueo, WI-FI de alta velocidad.

TV- Cable, bata de baño.

Botellita de alcohol.



Fuente: Fotografías página Web Hotel Parque del Lago, 2023.

Dichas habitaciones para personas con discapacidad son habitaciones donde pueden entrar y salir fácilmente. Las habitaciones accesibles tienen puertas más anchas para el dormitorio y el baño. Nuestras habitaciones accesibles tienen características para ayudar a los huéspedes con requisitos de acceso adicionales.

Desayuno

Llamadas locales e internacionales

Amenidades Bath & Body Works

Parqueo

WI-FI de alta velocidad

TV-Cable



Fuente: Fotografías página Web Hotel Parque del Lago, 2023.

El Hotel Boutique Parque del Lago cuenta con opciones de salones de eventos para realizar reuniones privadas, cenas, cócteles, lanzamientos de productos, capacitaciones para el personal, juntas directivas y todo tipo de eventos sociales.

Cuenta con 6 salones de conferencias y sus salas de reuniones están equipadas con aire acondicionado, equipos audiovisuales, Wi-Fi gratuito y la tecnología necesaria para el éxito del evento que desee realizar, además de ofrecer paquetes personalizados de alimentos y bebidas para servir hasta 100 personas.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

Es por medio del marco metodológico que se utilizan distintos mecanismos que ayudan a complementar y a dar respuesta a la hipótesis establecida en esta investigación. La autora Balestrini (2006) expresa la importancia del marco metodológico:

El fin esencial del marco metodológico es el de situar en el lenguaje de investigación, los métodos e instrumentos que se emplearán en la investigación planteada, desde la ubicación acerca del tipo de estudio y el diseño de investigación, su universo o población; su muestra, los instrumentos y técnicas de recolección de los datos; la medición; hasta la codificación, análisis y presentación de los datos. (p.126)

De esta manera, es por medio del marco metodológico que se utilizan distintos mecanismos para lograr dar respuesta a cada uno de los objetivos específicos de la presente investigación.

3.1 Enfoque de la investigación

En este estudio se parte de un paradigma naturalista de investigación, lo cual quiere decir que, el fenómeno por estudiar se observará de forma intencional en su medio habitual. Es decir, no se pretende su estudio en un medio controlado, como sería el caso de un laboratorio o bien la utilización de técnicas de recolección de datos numéricas o estadístico, si no el estudio de un fenómeno.

Debido al objetivo por alcanzar en la investigación, se trabajó con el enfoque cualitativo, ya que éste “Estudia principalmente los significados de las acciones humanas y de la vida social (...) los datos se tratan, generalmente, de manera explicativa” (Barrantes, 2014, p. 87). Por lo tanto, el uso del enfoque cualitativo permite a la investigación la recolección de hechos, narrativas y la revisión documental del marco jurídico que se contempla en pos del objeto de estudio, además tomando en cuenta las experiencias y perspectivas de los sujetos participantes en la misma, logrando así cumplir el objetivo general.

Este enfoque según lo mencionado por Martínez (2013) “su objeto es el desarrollo de conceptos que ayuden a comprender los fenómenos sociales en medios naturales dando la importancia necesaria a las intenciones, experiencias y opiniones de todos los participantes” (p.6)

En relación con lo anterior, se selecciona este enfoque, dado que estudia, especialmente los significados de las acciones humanas y de la vida social; está interesado en comprender la conducta humana y asume una realidad dinámica; a su vez, su interés se centra en el descubrimiento del conocimiento. (Barrantes, 2014). Se considera que, este enfoque es ideal puesto que permite entender la perspectiva desde el área de hotelería con perspectiva de género.

El proyecto busca comprender la importancia de la seguridad femenina para las turistas tanto nacionales como internacionales, que visiten el Hotel Boutique Parque del Lago ubicado en el sector de la Sabana implementando el programa Red SOFÍA, para así poder implementar políticas y estrategias para que las turistas se sientan más seguras y tomen en cuenta como primera opción al hotel en su estadía en el país.

3.2 Diseño de la investigación

El término diseño en el marco de una investigación cualitativa se refiere al abordaje general que se utiliza en el proceso de investigación, es más flexible y abierto, y el curso de las acciones se rigen por el campo (los participantes y la evolución de los acontecimientos), de este modo, el diseño se va ajustando a las condiciones del escenario o ambiente (Salgado, 2007).

El diseño de la investigación será analizado por su naturaleza como por su finalidad, los alcances y los tipos de fuentes utilizadas en la realización. Además, se determina que métodos y técnicas se emplearán en el proceso de recolección de datos, las personas participantes del estudio, el universo de estudio y la muestra a considerar.

Una vez que se obtienen los datos, se procederá a su respectivo análisis para establecer las conclusiones derivadas del fenómeno del acoso laboral en ambientes

educativos. El nivel de investigación, por lo tanto, refiere al grado de profundidad con que se aborda un objeto o fenómeno, por ello, de acuerdo con el objetivo propuesto, este trabajo puede definirse como un estudio fenomenológico.

La fenomenología conduce a encontrar la relación entre la objetividad y subjetividad, que se presenta en cada instante de la experiencia humana del estudio doctoral. La trascendencia no se reduce al simple hecho de conocer los relatos u objetos físicos; por el contrario, intenta comprender estos relatos desde la perspectiva valorativa, normativa y prácticas en general. (Rizo y Patrón 2015).

La información recolectada para el desarrollo de la investigación es por medio de perspectivas y experiencias de agentes participantes, para la obtención de estructuras, técnicas y conceptos estratégicos, con el fin de investigar ¿Cuáles son los principales miedos y sugerencias de las personas turistas e implementar las políticas y estrategias de seguridad basada en los hechos de las entrevistadas?

El Programa Red SOFÍA mediante prácticas y estrategias enfocadas en la mejora del alcance turístico en el hotel, con base de estudios en competencia internacional y tendencias actuales, se centra en aportar información que guíe la toma de decisiones para plantear procesos o reformas estratégicas.

3.3 Fuentes de información

Las fuentes de información son todos los documentos que de una forma u otra difunden los conocimientos propios de un área, ya sea en administración, educación, salud, ciencias exactas, entre otros. Al llevar a cabo la investigación, todo investigador debe manejar fuentes de información que sirvan de base para desarrollar tanto el marco teórico como el trabajo de campo (Ruiz, 2011).

De esta manera, con el uso de las fuentes primarias se pretende abarcar todos los acontecimientos ocurridos por el desarrollo y se recurre a los medios tanto digitales como físicos donde explican de primera mano la situación, por la cual se está investigando. Cabe destacar que, coexisten limitaciones en el presente trabajo, puesto que la información sobre este tema suele ser escasa, ya que es un tema de

reciente creación; por lo tanto, también se utilizarán las fuentes secundarias, cuyo objetivo es respaldar la información global y necesaria para esta indagación.

3.3.1 Fuente de información primarias

Las fuentes primarias o de primera base de consulta son aquellas que no han sido manipuladas, anteriormente, estas tienen la función de ser el sustento en las diversas áreas de conocimiento. Además, que brindan una sistematización que ayuda a su posible transformación o referencia, Hernández, Fernández y Baptista las definen de la siguiente manera:

En todas las áreas de conocimiento, las fuentes primarias más consultadas y utilizadas para elaborar marcos teóricos son libros, artículos de revistas científicas y ponencias o trabajos presentados en congresos, simposios y eventos similares, entre otras razones, porque estas fuentes son las que sistematizan en mayor medida la información, profundizan más en el tema que desarrollan y son altamente especializadas, además de que se puede tener acceso a ellas por internet. (2014, p. 65)

Las fuentes de información de primera mano, para esta investigación, corresponden a los participantes del estudio, que brindarán información mediante las encuestas y las entrevistas ya de acuerdo con Campos (2015) “los sujetos o participantes también son considerados una fuente” (p.51).

3.3.2 Fuentes de información secundarias

Las fuentes secundarias pertenecen a un grado más bajo que las primarias, ya que contienen información de segunda mano, en la que se evidencia el desarrollo de la revisión documental, de acuerdo con los objetivos de la investigación. Monje (2011), las define como “descripción del estudio por una persona que no participó en la investigación, o diferente al investigador original (...) se obtienen información de otra persona, libro o material” (p.76).

Se consultaron para la presente investigación, fuentes bibliográficas que incluyen tesis nacionales e internacionales, artículos científicos con bases en datos indexados e información obtenida en sitios web.

3.4 Población y muestra

La población también llamada universo la define Tamayo (2003) como:

La totalidad de un fenómeno de estudio incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando conjunto N de entidades que participan de una determinada característica y se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación” (p.176).

La investigación tomó como referencia a las mujeres habitantes de San José que cuenta con preferencia para hospedarse en hoteles capitalinos, además de profesionales que laboran en el hotel parque del Lago. Por su parte de la muestra, es definida por Hernández y Mendoza (2018) como un “subgrupo del universo o población del cual se recolectan datos y que debe ser representativo de esta, si se desean generalizar los resultados” (p.196), en el caso de las mujeres que se hospedan en hoteles en San José es de tipo no probabilística, a conveniencia de la persona investigadora.

Las técnicas de muestreo de tipo no probabilísticas, la selección de los sujetos de estudio dependerá de ciertas características, criterios, entre otros, que la persona investigadora considere en ese momento; por lo que pueden ser poco válidos y confiables o reproducibles; debido a que este tipo de muestras no se ajustan a un fundamento probabilístico, es decir, no dan certeza que cada sujeto a estudio represente a la población blanco (Otzen y Manterola, 2017).

3.5 Variables del estudio

A continuación, en la tabla 1, se detallan las variables para la investigación.

Tabla 1
Variables de la investigación

Objetivo	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Definición instrumental
Describir el proceso para la obtención de la certificación del Programa Red SOFÍA en materia turística de seguridad de sus huéspedes femeninas y la obtención del distintivo empresarial para el Hotel Boutique Parque del Lago.	Programa Red Sofía	El programa promueve la equidad de género en la industria turística, las buenas prácticas de seguridad turística, fomenta el ingreso y la grata permanencia las turistas en el destino. (ict.go.cr. programa-Red-sofia)	Esta variable se mediará de acuerdo con información obtenida de fuentes secundarias.	Fuentes secundarias bibliográficas.
Investigar las ventajas de la certificación del programa Red SOFÍA en servicio y atención a las	Ventajas de la certificación.	Representan aquellas oportunidades y factores diferenciadores que se le presentan	Esta variable se mediará de acuerdo con las ventajas establecidas por el ICT, el	Fuentes secundarias bibliográficas.

huéspedes del Hotel Boutique Parque del Lago		a las empresas hoteleras por certificarse con el programa Red Sofía.	INAMU y las empresas hoteleras que se certifiquen.	
Describir el compromiso de responsabilidad social empresarial, en el Hotel Boutique Parque del Lago, en coordinación con la comunidad con trato de igualdad de género y como destino turístico seguro.	Compromiso de responsabilidad social	Es una visión de negocios que integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medioambiente con la gestión misma de la empresa. (CEMEFI, 2020).	Esta variable se mediará de acuerdo con el grado de importancia que se le brinda a la seguridad por las personas administradoras del hotel.	Entrevista a las personas administradoras del hotel.

Fuente: Elaboración propia, 2023.

3.6 Técnicas e instrumentos de información

En el siguiente apartado se detallan las técnicas y los instrumentos de recolección de datos para la presente investigación.

3.6.1 La entrevista

Como primera técnica seleccionada se tomó la entrevista, ésta a diferencia de la encuesta, presenta la característica de establecerse de forma personal, en donde las personas entrevistadas cuentan con mayor libertad para responder a los cuestionamientos, esta técnica permite ampliar los diferentes puntos de vista, que permiten abrir debate y se desarrollan dentro del marco de la investigación cualitativa.

En este sentido, Hernández y Mendoza (2018), describen las características de esta técnica de recolección de datos.

1. El principio y el final de la entrevista no se predeterminan ni se definen con claridad, incluso las entrevistas pueden efectuarse en varias etapas. Es flexible.
2. Las preguntas y el orden en que se hacen se adecúan a los participantes.
3. La entrevista cualitativa es en buena medida anecdótica y tiene un carácter amistoso.
4. El entrevistador comparte con el entrevistado el ritmo y la dirección de la entrevista.
5. El contexto social es considerado y resulta fundamentalmente para interpretación de resultados.
6. El entrevistador ajusta su comunicación a las normas y lenguaje del entrevistado.
7. Las preguntas son abiertas, neutrales, ya que pretenden obtener perspectivas, experiencias y opiniones de los participantes en su propio lenguaje. (p.449)

Por ende, es una reunión para intercambiar la información entre el entrevistador y el entrevistado. Esta conversación suele ser flexible y abierta. También existen entrevistas más estructuradas, donde se tiene una cantidad de preguntas definidas. En una entrevista las preguntas son importantes, algunas son preguntas generales, otras preguntas para ejemplificar, preguntas estructuradas y preguntas de contraste (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Para el caso de esta investigación, esta técnica se aplicará a las personas profesionales que laboran en la gerencia y la administración del Hotel Boutique Parque del Lago. Para la técnica de la entrevista, se selecciona la guía o guion de preguntas, la cual está constituido por 5 preguntas abiertas.

3.6.2 La encuesta

Como segunda técnica de recolección de datos, se seleccionó la encuesta, dado que el enfoque es cuantitativo, López y Fachelli (2015) indican al respecto que, “la encuesta se sitúa en la primera dimensión en el extremo de máxima direccionalidad, pues idealmente el cuestionario de la encuesta se construye con preguntas determinadas previamente y respuestas cerradas” (p.10), para los autores, esta tiene la ventaja de que la información se recopila de manera sistemática.

En la investigación se utilizó la técnica llamada encuesta o sondeo de opinión, en esta, Casas, Repullo y Donado (2017), indica que “La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz” (p.1). La encuesta está dirigida a las 100 personas mujeres o que se auto perciben como mujeres que viven y se hospedan en San José.

Para esta técnica el instrumento que se aplica es el cuestionario, para Hernández y Mendoza (2018), “el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p.251), en él se tienen preguntas cerradas, que “son aquellas que contienen opciones de respuestas previamente delimitadas”. (Hernández y Mendoza 2018, p.251) en el presente objeto de estudio, se realizaron preguntas cerradas, dirigidas a la población.

3.7 Recolección y procesamiento de datos

La presentación, descripción y análisis de los resultados se efectuó mediante un informe, el cual será organizado de acuerdo con los objetivos planteados, atendiendo las temáticas principales planteados en la investigación. Para este objeto de estudio selecciona la triangulación como la técnica de recolección de datos. La triangulación es entendida por Hernández y Mendoza (2018), como “la utilización de diferentes fuentes y métodos de recolección” (p. 451). Para Okuda y Gómez (2005).

Dentro del marco de una investigación cualitativa, la triangulación comprende el uso de varias estrategias al estudiar un mismo fenómeno, por ejemplo, el uso de varios métodos (entrevistas individuales, grupos focales o talleres investigativos). Al hacer esto, se cree que las debilidades de cada estrategia en particular no se superponen con las de las otras y que en cambio sus fortalezas sí se suman. Se supone que, al utilizar una sola estrategia, los estudios son más vulnerables a sesgos y a fallas metodológicas inherentes a cada estrategia y que la triangulación ofrece la alternativa de poder visualizar un problema desde diferentes ángulos (sea cual sea el tipo de triangulación) y de esta manera aumentar la validez y consistencia de los hallazgos. (p.2)

Para la sistematización de datos, se presenta la información con base en los resultados que brindaron cada uno de los sujetos de información, este proceso se realizará mediante la sistematización de tabla de resultados. En lo que respecta a la presentación y análisis de datos cuantitativos, que provienen de los resultados de la aplicación del cuestionario, se realiza por medio de datos numéricos, los cuales son explicados mediante tablas y figuras, utilizando Microsoft Excel, organizados de acuerdo con los objetivos planteados. Con el objetivo de dar un mejor diseño a la etapa de análisis de datos, se tomará como guía las tres fases planteadas por Monje (2011) “Reducir datos, categorización, clarificar, sintetizar y comparar” (pp.192).

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Una vez aplicados los instrumentos para la recolección de información a la población objeto de estudio, se procedió a realizar el tratamiento correspondiente para su análisis, por lo tanto, información que en este apartado se presenta muestra la percepción que estas poblaciones tienen con respecto a la seguridad para las mujeres turistas, el Hotel Parque del Lago y el Programa Red Sofía. Para efectos de organización este análisis será presentado conforme a los objetivos de investigación planteados.

4.1 Análisis del objetivo I: Describir el proceso para la obtención de la certificación del Programa Red SOFÍA en materia turística de seguridad de sus huéspedes femeninas y la obtención del distintivo empresarial para el Hotel Boutique Parque del Lago.

Alós (2021) menciona que en el contexto actual que una mujer viaje sola puede convertirse en un riesgo, razón por la cual Costa Rica, a efectos de proteger a las mujeres que visitan el país desarrolló el programa Red Sofia, el cual propicia que las empresas y el personal pueda cumplir con las expectativas de las mujeres viajeras. Al respecto menciona el autor:

En principio, está pensado para formar a los trabajadores de hoteles y otros establecimientos turísticos para recibir a las viajeras que viajan solas, pero sus intenciones van más allá. Cada año llegan al país unas 381.500 mujeres solas, lo que representa el 15,8% de las llegadas al país. Se busca promover la igualdad de género en la industria turística costarricense, la prevención de la violencia contra las mujeres y generar ambientes más seguros para quienes viajan solas. (Alós, 2021, párr. 2)

De acuerdo con el Instituto Costarricense de Turismo (2023) este programa tiene como propósito promover la igualdad de género en el turismo, incorporando las buenas prácticas de seguridad en los viajes que realicen las mujeres. Este se crea gracias al trabajo conjunto entre el Instituto Costarricense de Turismo, el Instituto Nacional de las Mujeres y la participación del Consejo Nacional de Seguridad Turística.

Según menciona el Instituto Costarricense de Turismo (2023) este programa dispone de una serie de políticas y protocolos para la actuación preventiva de las manifestaciones de violencia hacia la mujer:

- Principios de inclusión, respeto por los derechos humanos, equidad social
- promulgación empoderamiento de las mujeres como un eje transversal de su operación
- Plan de Acción
- Ruta de Actuación para la Denuncia.
- Política de Seguridad que mitigue los riesgos potenciales.
- Actuación para la denuncia.
- Disponible para todos. (p.2)

En esta línea plantea Alós (2021) que este programa imparte cursos para la concienciación dirigidos a las empresas para que puedan ganar el sello de calidad Red SOFIA. Para ello, las empresas deben asegurar que al menos el 80% de su personal participe de los cursos formativos del programa. Con esto, se espera que todas las empresas

de servicio dirigido a los turistas, a saber, hoteles, empresas de transporte y cualquier otro tipo de servicio turístico.

Cabe mencionar lo que indica el Programa Red Sofia (2023) con respecto a los lineamientos y estrategias para la atención con base en ejes temáticos específicos:

- Igualdad de Género
- Capacitaciones.
- Permisos especiales.
- Actividades grupales familiares no laborales.
- Información relacionada a igualdad de género.
- Presupuesto o recursos.
- Coordinar con instituciones relacionadas a igualdad de género.
- Contratación y desarrollo personal de los colaboradores.
- Oportunidades de empleo.
- Política de reclutamiento.
- Personal de seguridad capacitado para poder crear acciones preventivas hacia la comunidad
- Grupo de protección comunitaria.
- Comunidad con iluminación zonas más turísticas.
- Iniciativa o programa que promueva la igualdad de género.
- Señalización.
- Trabajo en conjunto con fuerzas vivas de la comunidad.
- Coordinación con instituciones locales.

- Se promueve la conectividad.
- Impulsan puntos seguros de carga para vehículos eléctricos.
- Promoción a través del arte.
- Promueve iniciativas para viajeros solos.
- Incentiva actividades para la persona joven.
- Redes a nivel local donde las mujeres puedan aconsejarse/empoderarse.
- Paradas de buses para los destinos turísticos seguros.
- Contratación de servicios externos al establecimiento
- Garantizar los servicios externos que promueve.
- Verificar las empresas.
- Opciones de transporte para ser recomendado a las personas turistas.
- Accesos seguros.
- Control de acceso con vigilancia.
- Verificación de la persona que ingresa / trazabilidad.
- Dispositivos electrónicos de seguridad (caja de seguridad, circuito cerrado de grabación, cámaras de vigilancia)
- Identificación zonas vulnerables de acceso a la propiedad
- Mantenimiento zonas comunes – Jardines (Programa Red SOFIA, pp: 6-10)

Por lo cual a la hora de describir estos procesos para la posible obtención de la certificación del Programa Red Sofía para el hotel le puede generar a las huéspedes femeninas expectativas de viaje donde se puedan sentir renovadas, satisfechas, satisfechas y con ganas de querer seguir viajando solas y conocer destinos turísticos y tener la tranquilidad de estar seguras y sentirse independientes.

Análisis del objetivo 2: Investigar las ventajas de la certificación del programa Red SOFÍA en servicio y atención a las huéspedes del Hotel Boutique Parque del Lago.

De acuerdo con el Instituto Costarricense de Turismo (2023) el programa Red SOFIA presenta una serie de beneficios, tanto para las personas que llevan los programas de capacitación como para las empresas que se incorporan y reciben esta certificación. En esta línea, dentro de las principales ventajas empresariales se identifican:

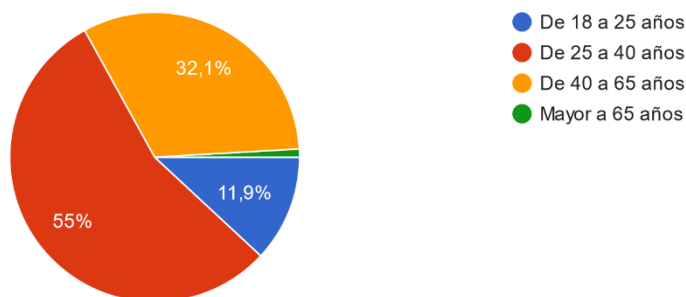
Empresariales

- Distintivo empresarial.
- Uso del logo del programa en material promocional.
- Mejora la imagen y reputación de su marca.
- Refleja el compromiso de RSE para construir un destino seguro con igualdad de género y en coordinación con la comunidad.
- Sumar puntos y evidencias para el Estándar CST.
- Eleva la calidad del servicio y atención sus colaboradores.
- Mejora el proceso de selección de sus colaboradores.
- Promoción en medios digitales del ICT.
- Mejora la imagen del destino donde opera. (párr. 7)

En esta línea, al consultar a los sujetos de investigación con respecto a las opciones de ocio y hospedaje que utilizan las mujeres viajeras en la zona de la Sabana, San José, se obtuvieron los siguientes resultados. Cabe mencionar que en total se recolectó la opinión de 109 mujeres. Al respecto en la figura 1, se presenta el rango de edad de las personas encuestadas, siendo el rango de 25 a 40 años el que mayor porcentaje de respuestas brindó (55%), seguido del rango de 40 a 65 años (32,1%). Los rangos de edad con menor participación porcentual son 18 a 25 años (11,9%) y mayor a 65 años (0,9%).

El rango de edad entre 25-40 años es la edad con más actividad turística de acuerdo a la encuesta realizada ya que estas mujeres desean conocer lugares y aventurarse a poder vivir experiencias y así tener memorias. Debido a que existe una motivación que las impulsa a explorar, descubrir nuevas culturas, paisajes y costumbres.

Figura 2.
Rango de edad de las personas entrevistadas

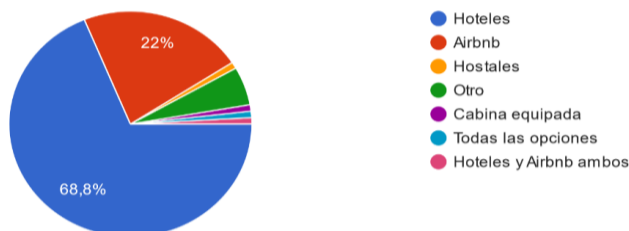


Fuente: Elaboración propia, 2023.

Respecto al tipo de hospedaje que utilizan las personas encuestadas cuando viajan solas o en compañía de otras mujeres, se evidenció que el 66,8% eligen como lugar para su hospedaje los hoteles, seguido de los Airbnb con un 22%. Los porcentajes más bajos se evidencian en la opción otro con un 5,5% de respuestas, hostales con un 3%, cabina

equipada con un 0,9%, todas las opciones 0,9% y por último 0,9% para la opción de hoteles y Airbnb ambos. Esta información se muestra en la figura 3.

Figura 3
Tipo de lugar de hospedaje elegido por las personas entrevistadas



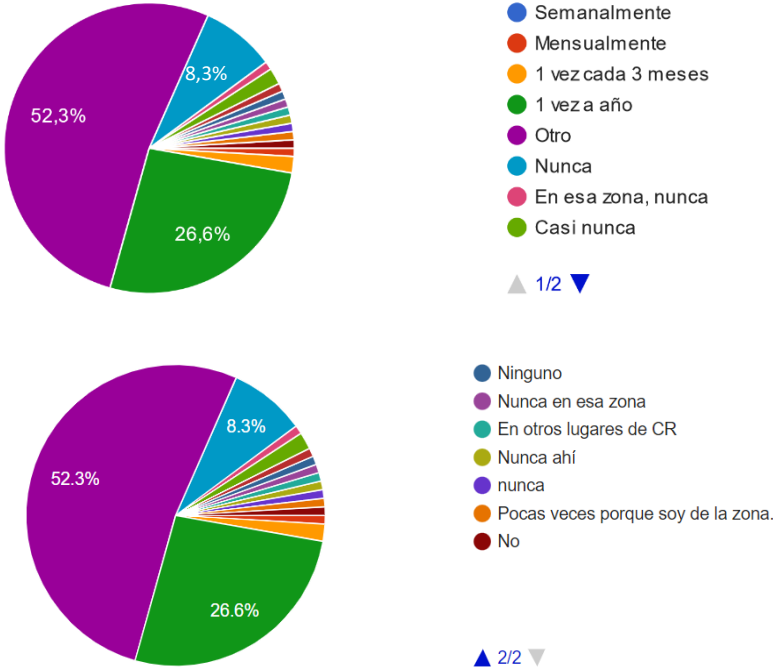
Fuente: Elaboración propia, 2023.

En relación con la frecuencia con la que utilizan el servicio de hospedaje en los alrededores del Parque La Sabana, el 52,3% de las personas encuestadas indicó que otro y el 26,6% indicó que al menos una vez al año. El 8,3% indicó que nunca, el 1,8% casi nunca, el 1,8% una vez cada 3 meses. Las demás opciones de respuesta obtuvieron un 0,9% cada una de las opciones, para así brindar una suma total de ellas de un 7,2% de las respuestas, las cuales abarca las opciones (mensualmente, en esa zona nunca, muy rara vez, ninguno, semanalmente, en otros lugares de Costa Rica, nunca ahí, nunca, pocas veces, porque soy de la zona, no) y, por último, nunca en esa zona con un 0.2%. Esta información se evidencia en la figura 4.

Desde mi perspectiva se aprecia que las mujeres encuestadas indican que prefieren utilizar a la hora de reservar su estadía para vacacionar hoteles ya que se sienten más seguras a la hora de llegada a su lugar de hospedaje ya que les reciben y les asignan una habitación donde descansar e hicieron una investigación previa antes de reservar. Por consiguiente, también se arroja el resultado que las mujeres entrevistadas cómo segunda

opción de hospedaje prefieren los Airbnb ya que debido a su bajo coste, ubicación conveniente y servicios domésticos.

Figura 4
Frecuencia uso de los servicios de hospedaje en los alrededores del Parque La Sabana



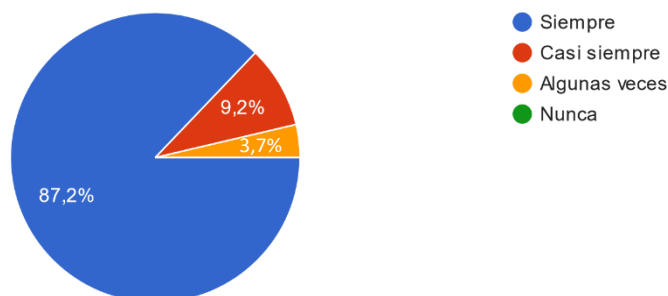
Fuente: Elaboración propia, 2023.

Cabe mencionar que el sector del Parque La Sabana, está rodeado de varios servicios para el hospedaje de los turistas como otros hoteles, Airbnb, hostales, entre otros, razón por la cual es importante la percepción que estos puedan brindar para una diferenciación de servicio a la huésped.

Al valorar sí el factor de seguridad es un elemento que se considera a la hora de decidir la reserva para su estadía, el 87,2% de los encuestados indicó que, este es un aspecto que siempre es considerado para elegir donde hospedarse y el 9,2% indicó que, casi

siempre. Por último, el 3,7% indicó que algunas veces. Esta información se evidencia en la figura 5.

Figura 5.
Factor de seguridad como aspecto para elegir lugar de hospedaje



Fuente: Elaboración propia, 2023.

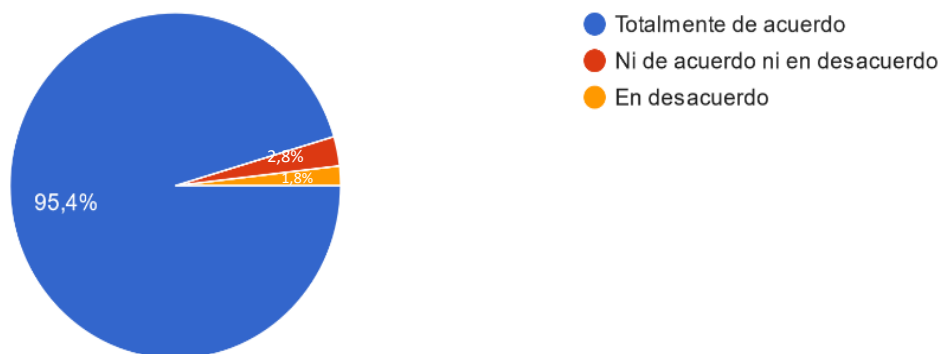
Continuando con lo planteado anteriormente, se consultó a las personas entrevistadas si se sentirían seguras hospedándose en un lugar ubicado en la zona del Parque La Sabana, al respecto es importante considerar que un amplio número de las personas que se encuestó indicó que sí es posible, pero que depende de la zona y el lugar en el que se quedarían, siendo en esta línea un aspecto importante por considerar, tomando en cuenta que, previamente, habían indicado que el factor seguridad era importante para la toma de decisión en la elección de un lugar.

Siguiendo esta perspectiva, al valorar si las personas entrevistadas consideraban con un aspecto importante que la industria hotelera tome medidas que permitan garantizar la seguridad de la población femenina, el 95,4% indicó estar totalmente de acuerdo con esta posibilidad, siendo esto, un aspecto de gran importancia en términos de lo que el programa Red Sofia procura implementar en esta industria. El 2,8% indicó como respuesta, ni de

acuerdo ni en desacuerdo y el 1,8% en desacuerdo. Esta información se evidencia en la figura 6.

Figura 6.

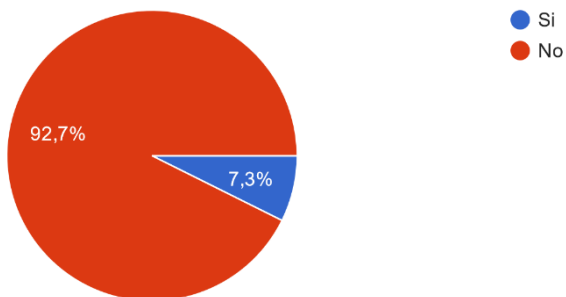
Pertinencia de implementar medidas para la protección de la mujer industria hotelera



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Por ello, se preguntó a las personas entrevistadas si conocían acerca del Programa Red SOFÍA, en esta línea el 92,7% indicó desconocerlo y solo el 7,3% indicó conocer acerca de este. Al respecto en la figura 7, se presenta dicha información.

Figura 7.
Conocimiento del Programa Red SOFIA

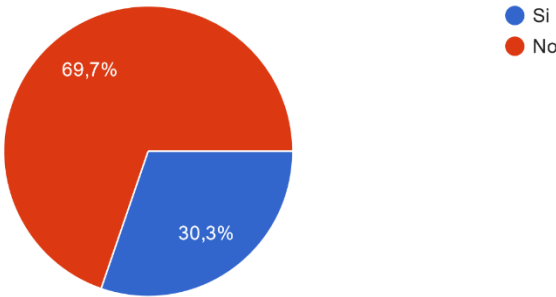


Fuente: Elaboración propia, 2023.

Con base en la pregunta anterior, se consultó que conocimiento tenían del programa, en esta línea las personas que respondieron indicaron que este es un programa que está dirigido a proteger a las mujeres cuando están realizando actividades turísticas.

Por último, al valorar su grado de conocimiento con respecto al Hotel Boutique parque del Lago, el cual está ubicado por el parque La Sabana, el 69,7% indicó no tener conocimiento del hotel.

Figura 8
Conocimiento del Hotel Boutique parque del Lago



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Desde la perspectiva de la figura 8, tan solo un 30% de las personas participantes aseguran conocer al hotel, esto abre una ventana de posibilidades de aumentar e impactar este nicho de mercado, y la búsqueda de estrategias en función la seguridad en la hotelería de género.

Desde la perspectiva de la figura 8, tan solo un 30% de las personas participantes aseguran no conocer hacer del hotel, esto abre una ventana de posibilidades de aumentar e impactar este nicho

Por consecuente desde dicha perspectiva de investigar las ventajas de la certificación del programa Red SOFÍA en servicio y atención a las huéspedes del Hotel Boutique Parque del Lago, se logra buscar una conciencia de contribuir a que cada turista mujer explore Costa Rica sintiéndose más segura en todo momento.

Análisis del objetivo 3: Describir el compromiso de responsabilidad social empresarial del Hotel Boutique Parque del Lago, en relación al tema de equidad de género y destino turístico seguro.

El programa Red Sofía tiene como propósito que la industria turística se certifique a efectos que estos cuenten con las estrategias necesarias para proteger a las mujeres que se encuentran en condición de turistas en Costa Rica, por ello es de trascendental importancia conocer el compromiso de responsabilidad social empresarial que tiene el Hotel Boutique Parque del Lago en esta materia. Dicha red motiva a que cada empresa pueda desarrollar una estrategia de seguridad haciendo énfasis en la perspectiva de género, dicha visión permite evidenciar y comprender a las mujeres como sujetas de derechos y, por lo tanto, libres para elegir cualquier destino turístico que le brinde más seguridad para el pleno disfrute de sus estadías. Ya que, son ellas quienes se ven más expuestas a condiciones de inseguridad con conocidos y desconocidos, por simplemente su condición de género. Así mismo y en concordancia con los objetivos para el desarrollo sostenible, es fundamental crear un plan de igualdad y de prevención de la violencia contra las mujeres que contribuya con el bienestar de todas las personas y de comunidades más prósperas y sostenibles.

Al respecto se consultó a la gerencia de este hotel a cargo del señor Andrés Guzmán, cuáles son las estrategias que se han implementado en materia de la seguridad de los huéspedes, sobre la respuesta brindada por el entrevistado plantea la incorporación de controles de alarmas, anti-robos, parkings. Igualmente, se han introducido medidas tales como la protección antiincendios, la hoja de reserva con información del huésped en caso de emergencia, atención 24/7 para los huéspedes por si tienen alguna necesidad. Se recomienda lugares de visita de ocio o restaurantes de la zona, seguros al huésped para su tranquilidad y se reforzó la vigilancia las 24 horas. En caso de requerir se cuenta con emergencias médicas.

Con base en lo anterior, se evidencia que las principales medidas tomadas en el hotel objeto de estudio permite resguardar en gran medida la seguridad de los huéspedes que se alojen en este lugar. Seguidamente, al consultar si esta empresa cuenta con alguna estrategia de responsabilidad social en términos de igualdad de género y comunidades, el gerente indicó que no se cuenta con una estrategia persé, sin embargo, se han establecido directrices para que el personal denuncie los casos de acoso social. Aunado a esto, se han establecido medidas para exista equidad de género y no se presente desigualdad salarial.

Se evaluó igualmente las oportunidades de mejora que en términos de seguridad puede implementar el Hotel Parque del Lago para la seguridad de los huéspedes, en esta línea la gerencia entrevistada indicó que se puede contar con una política de seguridad más completa, en el tanto, se integre a la comunidad en este proceso. En esta línea uno de los aspectos de más importancia en la respuesta del entrevistado “Creo que podríamos tener una política de seguridad más completa si nos pusiéramos de acuerdo como comunidad, en este caso en la zona de Sabana, Mata Redonda para así crear una estrategia para huéspedes

para que tengan seguridad de qué lugares visitar de la zona y estar tranquilos”. A. Guzmán (2023)

Un punto importante para efectos de esta investigación es valorar el conocimiento que tiene la persona que ocupa la gerencia del hotel con respecto al programa Red SOFIA, esto considerando la importancia que puede tener para el resguardo y seguridad de las mujeres que son turistas. Sobre el entrevistado se indica que conoce poco del programa, sin embargo, tiene claro que lo que se busca es establecer una política de seguridad para las mujeres que visitan el hotel. Al respecto menciona el entrevistado “Conozco poco del Programa Red SOFÍA, sé que es un programa para implementar una política de seguridad para mujeres que visiten el hotel, y espero con este trabajo de la compañera Sara poder informarme más del tema y poder trabajar para obtener la certificación para el hotel”. A. Guzmán (2023)

Por último, se valoró el compromiso que tendría la gerencia de este hotel para que su personal participe del proceso formativo que brinda el programa a las organizaciones que desean certificarse. En esta línea es importante mencionar que para recibir la certificación es necesario que el 80% del personal participe del programa.

Sobre esto, la respuesta brindada evidencia que hay un interés particular por la gerencia, para que la empresa pueda participar del programa y por ende recibir la certificación. Esto se refleja en la respuesta brindada, a saber “Por supuesto que estoy dispuesto a que el personal del hotel y mi persona podamos capacitarnos para conocer más de la certificación y poder brindar una estrategia más de seguridad a nuestras huéspedes mujeres de acuerdo con lo que indique el programa Red SOFÍA”. A. Guzmán (2023)

Para poder describir un mejor compromiso de responsabilidad social empresarial entre el hotel y la comunidad con trato de igualdad de género y destino turístico seguro, se aborda y se realiza el siguiente análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) para así tener una mejor percepción de este objetivo:

Tabla 2
Análisis FODA

<p style="text-align: center;"><u>FORTALEZAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Apertura por parte de la gerencia general para que los colaboradores puedan recibir la capacitación y tener conocimiento del Programa Red Sofía, ya que desconocen en qué consiste este programa. - Existen principios de inclusión, respeto por los derechos humanos, equidad social, promulgación empoderamiento de las mujeres como un eje transversal en la operación del hotel. 	<p style="text-align: center;"><u>OPORTUNIDADES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Posicionamiento de marca y reputación del hotel en su página web y redes sociales a la hora de obtener dicha certificación para que sea más atractivo a la hora de que las mujeres turistas elijan el lugar para hospedarse. - Ser embajador de una comunidad turística comprometida que brinde un servicio y atención personalizada y específica a las huéspedes del hotel. - Reflejar el compromiso de RSE para construir un destino seguro con igualdad de género y en coordinación con la comunidad. - Se podrá tener un personal de seguridad capacitado para poder crear acciones preventivas
<p style="text-align: center;"><u>DEBILIDADES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Poco conocimiento por parte del personal del hotel acerca del Programa Red Sofía. - Que no exista una apertura por parte del personal del hotel para así poder aprender y conocer el programa Red 	<p style="text-align: center;"><u>AMENAZAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Que no se pueda coordinar con instituciones relacionadas a igualdad de género o de la comunidad para que puedan crear un plan de acción para que la turista puede visitar lugares seguros en la zona de la Sabana y así poder recomendar.

Sofía.	<ul style="list-style-type: none">- El tiempo en el que incurra el ICT y el INAMU para generar capacitaciones para el personal del hotel para así obtener la certificación lo más pronto posible, ya que mínimo el 80% del personal debe de estar certificado.
--------	--

Fuente: Elaboración propia, 2023.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este apartado se presentan las principales conclusiones y recomendaciones, que toman como base el análisis de resultados en función de los objetivos de investigación para así poder considerar los beneficios del Programa Red Sofía para el Hotel en estudio.

Conclusiones

Conclusiones del Objetivo1: Describir el proceso para la obtención de la certificación del Programa Red SOFÍA en materia turística de seguridad de sus huéspedes femeninas y la obtención del distintivo empresarial para el Hotel Boutique Parque del Lago.

Se concluye que, el Programa Red Sofía, representa un esfuerzo interinstitucional para reforzar la seguridad de las mujeres turistas en el contexto costarricense. Para esto se establecen acciones dirigidas a los diferentes proveedores del servicio turístico, que implican la reforma o modificación de sus políticas internas en cuanto al manejo del acoso sexual, igualdad de género y una escala salarial equitativa.

Aunado a lo anterior, se concluye que, con los contenidos de formación que se ofrecen en este programa, la industria turística costarricense puede ofrecer un mejor servicio y establecer medidas que propician una mayor seguridad a las mujeres que visitan el país.

En esta línea, se concluye que, este puede ser un programa beneficioso para el Hotel Boutique Parque del Lago, en el tanto que permitirá la incorporación de estándares de calidad y de seguridad para las personas que decidan hacer uso de los servicios, dado que, este hotel brinda a sus huéspedes femeninas el respaldo de un servicio hotelero que se preocupa por la seguridad durante su estadía. También para el conocimiento de huéspedes masculinos, pues es gratificante saber que su pareja, familia o amistades femeninas están en un lugar seguro, dado que, el establecimiento cuenta con esta certificación y así puedan recomendarlo.

Conclusiones del objetivo 2: Investigar las ventajas de la certificación del programa Red SOFÍA en servicio y atención a las huéspedes del Hotel Boutique Parque del Lago.

En cuanto a las ventajas que brinda el programa Red Sofía en servicio y atención a los huéspedes, se concluye que el programa permite incorporar mejoras de importancia en los procesos de seguridad y protección de las huéspedes femeninas. Específicamente, temas que en este contexto han adquirido mucha relevancia, han sido el acoso sexual y los asesinatos de mujeres que han visitado hoteles en Costa Rica, siendo este programa un claro ejemplo de acciones claras para que el personal y prestadores de servicios en la industria hotelera, en especial el Hotel Boutique Parque del Lago, se sumen a la protección de las personas que hacen uso de estos servicios.

Indicando también que, al adquirir la certificación del Programa Red SOFÍA el Hotel Parque del Lago obtiene los siguientes beneficios para su compañía:

- Reconocimiento y un distintivo personal de obtención del Programa Red Sofia.
- Certificado de participación del Instituto Costarricense de Turismo para su hotel y colaboradores del hotel.
- Ser embajador de una comunidad turística comprometida con la seguridad hacia las huéspedes femeninas.
- Atraer más turistas tanto nacionales como internacionales al Hotel Boutique Parque del Lago.
- Participar en capacitaciones adicionales del Instituto Costarricense de Turismo y del INAMU para que así estén en constante.

Se concluye igualmente, que este programa no es tan conocido por las personas que pueden beneficiarse de las acciones que gracias a este pueden implementarse en la industria turística del país.

Conclusiones del objetivo 3: Describir el compromiso de responsabilidad social empresarial del Hotel Boutique Parque del Lago, en relación al tema de equidad de género y destino turístico seguro.

Con respecto al compromiso de responsabilidad social empresarial del Hotel Boutique Parque del Lago, se evidencia que, desde la gerencia se han desarrollado acciones pertinentes para que las personas usuarias de sus servicios puedan sentirse seguras. Sin embargo, aun cuando no se cuenta con acciones específicas, que incluyan a la comunidad, están comprometidas a incorporarse a las acciones que esta pueda desarrollar. Asimismo, el Hotel Boutique Parque del Lago, ha reforzado las medidas de seguridad interna, acciones para la protección ante casos de acoso sexual y de violencia.

Finalmente, se puede concluir indicando que, según la investigación realizada, los diferentes beneficios que puede obtener el Hotel Boutique Parque del Lago al certificarse en el programa Red Sofía a partir del segundo cuatrimestre del año 2023, es apta y la cual traería resultados positivos a la empresa, ya que sería uno de los pioneros hoteles en San José en obtener dicho distintivo y se podrá diferenciar al resto de la industria de la zona, para que así las huéspedes femeninas puedan optar como primera opción a la hora de buscar hospedaje en San José, el hotel Parque del Lago, por ser un lugar con conciencia y responsabilidad social que cuida sus visitantes ofreciendo un espacio seguro.

Aparte que el hotel cómo se ha mencionado durante la investigación podrá obtener y gozar de todos estos beneficios:

- Distintivo empresarial
- Uso del logo del programa en material promocional.
- Mejora la imagen y reputación de su marca.
- Refleja el compromiso de RSE para construir un destino seguro con igualdad de género y en coordinación con la comunidad.
- Sumar puntos y evidencias para el Estándar CST.
- Eleva la calidad del servicio y atención sus colaboradores.
- Mejora el proceso de selección de sus colaboradores.
- Promoción en medios digitales del ICT.
- Mejora la imagen del destino donde opera.

Recomendaciones

Recomendaciones del Objetivo1: Describir el proceso para la obtención de la certificación del Programa Red SOFÍA en materia turística de seguridad de sus huéspedes femeninas y la obtención del distintivo empresarial para el Hotel Boutique Parque del Lago.

Se recomienda que el Hotel Boutique Parque del Lago, realice las acciones pertinentes para que pueda ser incorporado al Programa Red Sofía, y con ello, reciba la certificación respectiva. Asimismo, se recomienda que, las instituciones encargadas de este programa puedan desarrollar campañas informativas en sus redes sociales y afiches dentro del hotel. Aparte como empresa turística hotelera, pueden contribuir a que cada turista y huésped mujer del Hotel Parque del Lago, explore Costa Rica sintiéndose más segura en todo momento.

Recomendaciones del Objetivo2: Investigar las ventajas de la certificación del programa Red SOFÍA en servicio y atención a las huéspedes del Hotel Boutique Parque del Lago.

Considerando las ventajas competitivas que brinda el Programa Red SOFÍA, se recomienda que el Hotel Boutique Parque del Lago se incorpore a este programa tomando en cuenta que, ya se han incorporado algunas medidas que se enmarcan en las acciones que este programa fomenta. Ya que el programa Red SOFÍA, es abierto para todas las personas que trabajan directa e indirectamente en empresas turísticas establecidas en el país. Y este programa brinda conocimiento a los colaboradores de la empresa turística, ya que los capacita para poder crear acciones preventivas de seguridad.

Y con este conocimiento obtenido se pueden crear rutas de actuación para la denuncia de casos delictivos, que pongan en peligro la seguridad de la huésped femenina en el hotel y también pueden crear una política de seguridad para así prevenir y mitigar riesgos potenciales a la huésped. También es recomendable que se certifiquen en el programa ya que la mayoría de turistas a las que se le realizó la encuesta, utilizan la plataforma de

Airbnb (air bed and breakfast) para hospedarse en su visita al país o la zona de San José, y la mayoría no conoce el Hotel Boutique Parque del Lago.

Por lo cual, al obtener la certificación podrán estar en todos los programas del ICT y reforzar más la imagen del hotel en mercadeo y sus redes sociales, con la finalidad de que las turistas tomen como primera opción de hospedaje seguro al hotel en la zona de San José.

Recomendaciones del objetivo 3: Describir el compromiso de responsabilidad social empresarial del Hotel Boutique Parque del Lago, en relación al tema de equidad de género y destino turístico seguro.

Se recomienda, tomando en cuenta las acciones ya implementadas en el Hotel Boutique Parque del Lago, incorporarse al Programa Red Sofía y hacer extensivas las buenas prácticas que este programa tiene en la comunidad y así poder incluir en el adn de la organización del Hotel Parque del Lago temas de responsabilidad social.

Aunado a lo anterior, se recomienda que se establezca un plan de trabajo con la comunidad para efectos de desarrollar programas comunitarios que puedan ayudar a incrementar el número de personas que están luchando por los derechos de la mujer, y que además, beneficie a la comunidad turística. Creando una Red de empresas, personas y comunidades comprometidas con la generación de confianza y seguridad para todas las turistas que visiten la zona de la Sabana; que es donde se ubica el Hotel Parque del Lago, compartiendo el valor de la igualdad para crear la mejor experiencia de viaje y una estadía segura.

También, al crear conciencia de información relacionada con la igualdad de género, en la comunidad, y así poder coordinar reuniones con instituciones relacionadas con la igualdad de género, donde se brinden principios de inclusión, respeto por los derechos y e igualdad por los derechos humanos, equidad social y promulgación de empoderamiento de las mujeres al lugar de destino turístico.

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

Para continuar con el desarrollo de la investigación se sugiere, profundizar en crear e implementar un plan de acción con miras al cumplimiento de los estándares y estrategias, que solicita el programa Red Sofia, al hotel Boutique Parque del Lago, para así poder tener la hoja de ruta a seguir y que los colaboradores del hotel tengan conocimiento del porqué se obtuvo dicha certificación y poder aplicarla diariamente en sus funciones para conocimiento de las huéspedes femeninas.

También continuar realizando encuestas directas a huéspedes tanto nacionales como internacionales cuando ya esté implementado el programa Red SOFÍA para que así, se obtenga el conocimiento de opiniones y mayor planeación de estrategias en relación con la seguridad de las huéspedes en el hotel. Se necesita visualizar el área de seguridad femenina a nivel nacional, para que exista mayor conocimiento en la industria turística, y así cuidar los huéspedes que visitan dichos recintos.

Referencias bibliográficas

- Barrantes, R. (2014). *Investigación: un camino al conocimiento, un enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto*. (2ª ed.). EUNED.
- Campos J. (2015). *Cómo hacer un trabajo final de graduación*. EUNED.
- Carrasco, C (2009) Mujeres, sostenibilidad y deuda social. En: *Revista de Educación*, número extraordinario. Barcelona, 2009. Pp. 169-191.
- Camisión Zornoza, C. (1997). *Los costes totales de la calidad: un estudio de la empresa hotelera*. Ed. Civitas
- Comisión Nacional de Seguridad Turística (CONSETUR) (2021) *.Guía de Buenas Prácticas de Seguridad en las Operaciones Turísticas*.
https://d1qqtien6gys07.cloudfront.net/wp-content/uploads/2022/01/Guia_de_buenas_practicas_de_seguridad_en_las_operaciones_turisticas2.pdf
- Cruz-Coria, Erika, Marín-Marín, Alma, y Solís-García, Ana (2023). La violencia contra las mujeres en el espacio público turístico: Evidencias desde una ciudad del Pacífico Mexicano. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, 96, 69-89
- Dalmazzo, M. (2011). Seguridad ciudadana, violencias de género y planeación territorial en Bogotá. En: M. Dalmazzo (Coord.). *Violencias basadas en género y ciudadanía de las mujeres: Abordajes sobre las violencias hacia las mujeres en Bogotá* (pp. 146-154). Bogotá: ARFO Editores e Impresión Ltda.

Dirigentes, G. (s. f.). Hoteles solamente para mujeres- ¿Es viable? Dirigentes Digital. <https://dirigentesdigital.com/lifestyle/hoteles-solamente-para-mujeres-es-viable>

Falú, A. y Segovia, O. (2007). *Ciudades para convivir: sin violencias hacia las mujeres*. Santiago de Chile: Ediciones SUR.

Ferguson, L. (2010c). Turismo, igualdad de género y empoderamiento de las mujeres en Centroamérica. *Papeles de relaciones ecosociales y cambio global*, 111, 123-133.

Gibson, H. (2001). Gender in Tourism: Theoretical perspectives. En Y. Apostolopoulos S. Sonmez y D. Timothy (Eds.), *Women as Producers and Consumers of Tourism in Developing Countries* (pp. 19-43). Westport: Praeger.

Grünewald, L. A. (2012). *La seguridad en el marco de la competitividad de los destinos turísticos*. <https://ridaa.unq.edu.ar/handle/20.500.11807/1545>

Hernández López, E., & De la Torre, M. I. (2016). Turismo y violencia. Los nuevos imaginarios del miedo. *Opción*, 32(13), 203-227.

Hernández, R y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.

Hernández- Sampieri, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.

Harari, Y. (2016). *Homo Deus. A brief history of tomorrow*. Barcelona: Penguin Random House.

Ibáñez, R. (2017). *Turismo alternativo, gestión y desarrollo local: El caso de Cabo Pulmo*, B.C.S. Tesis de maestría. uabCS. La Paz, México.

Hotel Parque del Lago (2022). *Información*. <https://www.parquedellago.com/es/>

Ibañez, R, Rodriguez, I (2017) *Tipologías y antecedentes de la actividad turística: turismo tradicional y turismo alternativo. Medio ambiente y política turística en México*. <https://agua.org.mx/wp-content/uploads/2017/12/Tipologias-y-antecedentes-de-la-actividad-turistica.pdf>

Instituto Sinaloense de las Mujeres [ISMujeres]. (2017). *Programa Sectorial 2017-2021. Igualdad Sustantiva*. Mazatlán: Gobierno del Estado de Sinaloa.

Instituto Costarricense de Turismo (2023). *ICT e INAMU lanzan programa para mujeres viajeras* <https://www.ict.go.cr/es/noticias-destacadas/1945-ict-e-inamu-lanzan-programa-para-mujeres-viajeras.html#:~:text=El%20Instituto%20Costarricense%20de%20Turismo,una%20mejor%20experiencia%20de%20viaje>.

López, P y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cualitativa*. Editorial Universidad Autónoma de Barcelona.

McDowell, L. (2000). *Género, identidad y lugar. Un estudio de las geografías feministas*. Madrid: Ediciones Cátedra.

Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía Didáctica*. Editorial Universidad Surcolombiana.

Moreno, D. (2017). *Turismo y Género: un enfoque esencial en un contexto de desarrollo sostenible y responsable del desarrollo del turismo*. (Tesis doctoral no publicada). Universidad Complutense de Madrid, España.
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/49499/1/T40351.pdf>

Moreno, A y Ferguson, L (2012). *El turismo como oportunidad: buenas prácticas en turismo sostenible con enfoque de género*. La Fundación Internacional y para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas, (FIIAPP). (Versión digital)
<http://www.fiiapp.org/pdf/publicaciones/126edd2328dbe1d4f68580ee64aa1bbb.pdf>

Quesada, R. (2007). *Elementos del Turismo*.
<https://books.google.co.cr/books?id=z8SgCXUIsGUC&printsec=frontcover&dq=que+es+TURISMO+OMT&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj15eyKvZ3mAhUSm1kKHcxABF8Q6AEILTAB#v=onepage&q&f=false>

Okuda, A y Gómez, C (2005) Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34 (1), 118-124. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000100008&lng=en&tlng=es

Organización Mundial del Turismo (1994). *Agendas para planificadores locales: turismo sostenible y gestión municipal*. Publicado por la Organización Mundial del Turismo. Madrid, España.
https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/06/228-_omt-agenda-para-planificadores-locales-turismo-sostenible-y-gestion-municipal.pdf

OEA.(2021). *Municipio, Turismo & Seguridad*.
https://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf

- Pineda Zapata, M. I. (2018). Apropiaciones de los lugares del miedo y la memoria: percepciones de las mujeres de la comuna 1, Medellín, Colombia. *Perspectiva Geográfica*, 23(2), 83-100. <https://doi.org/10.19053/01233769.7256>.
- Reguillo, R. (2000). Imaginarios globales, miedos locales: la construcción social del miedo en la ciudad. En S. Rotker (Coord), *Ciudadanías del miedo* (p. 252). Caracas: Nueva Sociedad.
http://antigua.mamacoca.org/docs_de_base/La_Representacion_Social_del_narcotrafico/Rossana_Reguillo_Imaginarios_la_construccion_social_del_miedo_en_la_ciudad_ALAIC_11-16_de_septiembre_de_1998.pdf
- Swain, M. y Hall, D. (2007). Gender analysis in tourism: Personal and global dialectics. En I. Ateljevic, A. Pritchard, y N. Morgan (Eds.), *The Critical Turn in Tourism Studies: Innovative Research Methodologies* (pp. 91-104). Oxford: Elsevier
- Swain, M. (2007). On the Road to a Deminist Tourism Studies. En D. Nash (Ed.), *The Study of Tourism: Anthropological and Sociological Beginnings*. Oxford & Amsterdam: Elsevier.
<http://mudrac.ffzg.hr/~dpolsek/sociologija%20turizma/turizam%20nash%20jafari.pdf>
- Swain, M. (1995). Gender in tourism. *Annals of Tourism Research*, 22(2), 247-266.
- Swain, M. (2005). Las dimensiones de género en la investigación sobre turismo: *Temas globales, perspectivas locales*. *Política y Sociedad*, 42(1), 25-37.

Soto, P. (2010). Los giros de las geografías de género: re-pensando las diferencias. En A. Lindón y D. Hiernaux (Coords.). *Los Giros de la Geografía Humana. Desafíos y horizontes* (pp. 217-240). México: Universidad Autónoma Metropolitana

Tamayo, M. (2018). *El proceso de la investigación científica*. LIMUSA.

Zapata, M. (2018). Apropiaciones de los lugares del miedo y la memoria: percepciones de las mujeres de la Comuna 1, Medellín, Colombia. *Perspectiva Geográfica*. 23. 10.19053/01233769.7256.

Hospedaje seguro para mujeres

El Objetivo de este formulario es conocer cuales son las opciones de ocio y hospedaje que utilizan las mujeres viajeras en la zona de la Sabana, San José.

***Obligatorio**

1. 1. Indique su rango de edad *

Marca solo un óvalo.

- De 18 a 25 años
- De 25 a 40 años
- De 40 a 65 años
- Mayor a 65 años

2. 2. ¿Qué tipo de hospedaje utiliza usted si viaja sola o en compañía de otras mujeres? *

Marca solo un óvalo.

- Hoteles
- Airbnb
- Hostales

3. ¿Con qué frecuencia utiliza el servicio de hospedaje en los alrededores del Parque La Sabana ? *

Marca solo un óvalo.

- Semanalmente
- Mensualmente
- 1 vez cada 3 meses
- 1 vez a año
- Otro

4. ¿Al viajar, considera el factor de seguridad cómo un elemento en la toma de decisión a la hora de reservar su estadía ? *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca

5. Se sentiría segura de hospedarse en la zona de la Sabana? Si o No? Explique su respuesta. *

6. 6. ¿Cree necesario la implementación de estrategias en la industria hotelera, para garantizar la seguridad de las huéspedes femeninas? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 En desacuerdo

7. 7. ¿Conoce usted el Hotel Boutique Parque del Lago, ubicado en la Sabana? *

Marca solo un óvalo.

- Si
 No

8. 8. ¿Conoce usted en qué consiste el Programa Red Sofía creado por el ICT y el INAMU? *

Marca solo un óvalo.

- Si
 No

9. 9. Si su respuesta es Si, favor indicar : Qué conoce del Programa Red Sofía? *

Encuesta a Andrés Guzmán, Gerente Hotel Parque del Lago

El Objetivo de este formulario es conocer cuáles son las estrategias que se implementan en el Hotel Parque del Lago, en tema de seguridad.

***Obligatorio**

1. 1. ¿Qué estrategias ha implementado el Hotel Parque del Lago en tema de seguridad para sus huéspedes? *

2. 2. El Hotel Parque del Lago maneja alguna estrategia de responsabilidad social en cuanto a igualdad de género y comunidades? *

3. 3. ¿Qué oportunidad de mejora considera usted, tiene el Hotel Parque del Lago en tema de seguridad para sus huéspedes? *

4. ¿Qué sabe usted del Programa Red Sofia? *

5. ¿Existiría apertura por parte de la Gerencia General del Hotel Parque del Lago para que su personal se capacite para obtenerla certificación en este programa? *

Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formularios