

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS  
CIENCIAS SOCIALES**

**TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN PARA OPTAR POR EL GRADO DE  
BACHILLERATO EN TURISMO CON ENFASIS EN HOTELERÍA Y  
RESTAURANTES.**

**Título de la Investigación**

**Evaluación de la oferta de hospedaje y su relación con el crecimiento turístico  
en la zona de Dominical, distrito del Cantón Osa, Puntarenas**

**Estudiante**

**Yalena Jiménez Chamorro**

**Tutora de La Investigación**

**Carol Flores Solano**

**Sede Aranjuez**

**San José, abril, 2025.**

# Tabla de Contenidos

Dedicatoria.....	6
Agradecimientos.....	7
Resumen.....	8
Capítulo I: Introducción.....	11
1.1 Planteamiento del problema.....	14
1.2 Objetivos de la investigación.....	16
1.2.1 Objetivo general .....	16
1.2.2 Objetivos específicos .....	16
1.3 Justificación .....	17
1.4 Antecedentes .....	20
1.4.1. Calidad de los servicios en el sector hotelero: medición, normativas y ..... satisfacción del Cliente.....	20
1.4.2 Estado actual de oferta y demanda de hospedaje turística.....	22
1.4.3 Evaluación del estado actual de la oferta de hospedaje .....	24
1.4.4 Evaluación del estado actual de la oferta de hospedaje en Costa Rica .....	26
1.4.5 Crecimiento turístico de Costa Rica .....	27
1.5. Proyecciones.....	29
Capítulo II: Marco Teórico .....	31
2.1. Historia del Turismo.....	31
2.1.1. Historia del turismo a nivel mundial.....	31
Evolución del Turismo y la Hotelería en Costa Rica Finales del Siglo XIX y Primeros Hoteles en San José.....	38

2.1.4. Historia del Turismo en Dominical .....	41
2.2. Oferta y demanda de hospedaje turístico .....	44
2.2.1 Oferta de hospedaje.....	44
2.3 Demanda de hospedaje.....	49
2.4 Declaratoria Turística para empresas de hospedaje en Costa Rica.....	51
2.5 Factores que impulsan el crecimiento de la oferta certificada.....	56
2.6 Producto Turístico .....	58
Capítulo III: Marco Metodológico .....	60
3.1. Enfoque de la investigación .....	60
3.2. Diseño de la investigación .....	61
3.3. Fuentes de información.....	62
3.3.1. Fuentes primarias .....	63
3.3.2. Fuentes secundarias.....	63
3.4. Población y muestra .....	63
3.5. Unidad de Análisis .....	64
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	65
3.7. Sistematización y análisis de datos.....	66
Capítulo IV. Análisis de Resultados.....	68
4.1 Oferta de hospedaje con Declaratoria Turística en Dominical.....	68
4.2 Crecimiento de la oferta de hospedaje en Dominical.....	74
4.3 Obtención de la Declaratoria Turística en Dominical .....	83
4.4 Porque algunos establecimientos no cuentan con la Declaratoria Turística. ....	89
Capítulo V. Conclusiones .....	92
5.1 Determinar la oferta de hospedaje que cuenta con Declaratoria Turística en Dominical, distrito del Cantón Osa, Puntarenas, en 2020 – 2024.....	92
5.1.1 Evolución de la oferta de hospedaje:.....	92
5.1.2 Correlación con el crecimiento turístico: .....	92

5.1.3 Obstáculos y oportunidades: .....	93
5.1.4 Impacto en la comunidad y sostenibilidad: .....	93
5.2 Cuantificar el crecimiento de la oferta de hospedaje que cuenta con Declaratoria Turística en Dominical, distrito del Cantón Osa, Puntarenas, en 2020 – 2024. ....	93
5.2.1 Establecimientos con Declaratoria Turística:.....	93
5.2.2 Diversidad en la oferta de hospedaje:.....	94
5.2.3 Crecimiento turístico moderado:.....	94
5.2.4 Baja influencia del crecimiento turístico en tarifas:.....	94
5.2.5 Oportunidades para incrementar la competitividad:.....	94
5.3 Establecer recomendaciones para la obtención de la Declaratoria Turística dirigida a hospedajes, de acuerdo con el crecimiento turístico de Dominical.....	94
5.3.1 Obstáculos identificados: .....	95
5.3.2 Crecimiento turístico y competitividad: .....	95
5.3.3 Propuesta de mejora:.....	95
Capítulo VI. Recomendaciones.....	96
6.1 Sugerencias para futuras investigaciones: .....	97
6.2 Cómo y porqué obtener la Declaratoria Turística .....	97
Referencias.....	102
Apéndices .....	103
Apéndice 1: Encuestas aplicadas a establecimientos de hospedaje.....	103
Apéndice 2: Entrevistas aplicadas a Propietarios o representantes de instituciones locales.....	107

## Lista de Figuras

Figura 1. Tipos de hospedaje que se ofrece Dominical	71
Figura 2. Cantidad de habitaciones con las que cuentan los establecimientos	72
Figura 3. Rango de tarifas promedio por noche	73
Figura 4. Establecimientos que cuentan con Declaratoria Turística	76
Figura 5. Principales razones para obtener la Declaratoria Turística	77
Figura 6. Inspecciones o evaluaciones por parte del ICT	77
Figura 7. Percepción sobre la evolución del turismo en dominical en los últimos 5 años	78
Figura 8. Porcentaje de turistas nacionales	80
Figura 9. Evaluación del impacto del turismo en la comunidad local	81
Figura 10. Principales desafíos que enfrenta su establecimiento actualmente	85
Figura 11. Mejoras para incrementar la competitividad de establecimientos turísticos	86

## **Dedicatoria**

*Este proyecto se lo dedico con todo mi corazón y sobre todo mi gratitud y admiración a mi esposo Ronny Centeno Herrera, quien ha sido mi ayuda idónea e incondicional en este proceso. Su sapiencia, empatía, profesionalismo y amor han sido fundamentales para lograr culminar este proceso con éxito.*

*Gracias por nunca soltar mi mano.*

## **Agradecimientos**

*Gracias a mi tutora Carol Flores Solano, quien, con su conocimiento y apoyo incondicional, me guió en este proceso.*

*Gracias a mi madre por ser esa voz de aliento en la adversidad, por impulsarme a nunca rendirme, por siempre recordarme que con esfuerzo y excelencia “se pudo, se puede y se podrá”.*

*Mi gratitud entera a Dios por que en él está puesta mi fe, por ser mi guía, mi proveedor y mi fortaleza.*

*Gracias a la vida que me ha enseñado que “la gratitud es la memoria del corazón” y que nos hacemos más humanos cuando somos capaces de agradecer.*

## Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo principal analizar la evolución de la oferta de hospedaje en correlación con el crecimiento del turismo en la región de Dominical, cantón de Osa, Puntarenas, en 2020 – 2024 para establecer una guía para la obtención de la Declaratoria Turística para hospedajes. Este análisis responde a la necesidad de promover la formalización de los establecimientos turísticos en un contexto de crecimiento sostenido del turismo, lo que plantea desafíos y oportunidades significativas para la región en términos de sostenibilidad y competitividad.

El turismo en Dominical ha mostrado un crecimiento moderado pero constante en los últimos años, consolidándose como un destino atractivo tanto para turistas nacionales como internacionales. Este aumento ha generado un incremento en la oferta de hospedaje, caracterizado por la diversificación de servicios que incluyen desde hoteles boutique y ecolodges hasta villas y posadas. Sin embargo, se identificó una baja adopción de la Declaración Turística emitida por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), una certificación esencial para la formalización y promoción de los establecimientos de hospedaje. Las barreras relacionadas con la obtención de esta certificación, tales como la complejidad de los trámites, la falta de conocimiento sobre sus beneficios y la limitada capacidad técnica de algunos empresarios, representan un obstáculo para el desarrollo integral del sector.

Para abordar este problema, se empleó un enfoque cuantitativo. La muestra incluyó 17 establecimientos de hospedaje seleccionados por su relevancia en la región, a los cuales se aplicaron encuestas estructuradas. Además, se realizaron entrevistas semiestructuradas con actores clave del sector turístico, como propietarios de alojamientos y representantes de instituciones locales. Los instrumentos de recolección de datos incluyen cuestionarios diseñados para evaluar las características de los establecimientos, los desafíos enfrentados y las percepciones sobre la Declaratoria Turística, así como guías de entrevistas que permitieron un análisis más profundo de las dinámicas del sector. Los datos recopilados fueron analizados, identificando patrones, correlaciones y tendencias relevantes.

Los resultados del estudio permitieron identificar tres aspectos fundamentales relacionados con la oferta de hospedaje y su relación con el crecimiento turístico:

**Adopción limitada de la Declaratoria Turística:** De los establecimientos analizados, solo el 12% cuentan con esta certificación, mientras que un 18% están en proceso de obtenerla. La mayoría de los empresarios mencionan que las barreras administrativas y la falta de conocimiento sobre los beneficios de la Declaración son los principales factores que limitan su adopción. Esto resalta la necesidad de acciones concretas para simplificar los trámites y promover sus ventajas.

**Diversificación de la oferta de hospedaje:** Se observará una amplia gama de opciones de alojamiento en Dominical, que incluyen desde hoteles convencionales hasta eco-lodges, villas y hoteles boutique. Este fenómeno refleja una adaptación a las demandas de un mercado turístico cada vez más enfocado en la sostenibilidad, la exclusividad y las experiencias personalizadas. La diversificación de la oferta ha permitido a Dominical posicionarse como un destino competitivo, especialmente para el turismo internacional.

**Impacto del turismo en la comunidad:** El crecimiento del turismo ha generado beneficios económicos significativos para la región, como la creación de empleo, el aumento de ingresos para pequeños empresarios locales y la dinamización de actividades complementarias al sector turístico. No obstante, también se identificaron desafíos relacionados con la presión sobre los recursos naturales, la gestión de residuos y la necesidad de una planificación territorial adecuada para garantizar la sostenibilidad del destino.

El estudio concluye que el crecimiento turístico ha influido positivamente en la diversificación de la oferta de hospedaje en Dominical, aunque la adopción de la Declaración Turística sigue siendo limitada. Esto representa una oportunidad significativa para fomentar la formalización del sector mediante la implementación de estrategias de capacitación, promoción de beneficios y simplificación de procesos.

Entre las principales implicaciones del estudio se destaca la necesidad de desarrollar una guía práctica que detalle los pasos a seguir, los requisitos y las ventajas de la Declaración Turística, complementada con ejemplos de buenas prácticas. Esta herramienta podría ser clave para motivar a más empresarios a formalizar sus operaciones, mejorar su

competitividad y acceder a los beneficios de la certificación, como la promoción internacional y el reconocimiento de calidad.

Asimismo, se recomienda fortalecer las alianzas entre el ICT, la Cámara de Turismo y los actores locales, con el fin de implementar proyectos conjuntos que aborden los desafíos ambientales y sociales asociados al crecimiento turístico. Estas acciones deben priorizar la sostenibilidad como eje central del desarrollo, garantizando un equilibrio entre el crecimiento económico, la conservación ambiental y el bienestar de la comunidad local.

Este trabajo proporciona una base sólida para la toma de decisiones estratégicas en el sector turístico de Dominical, ofreciendo información valiosa para empresarios, autoridades y otros actores clave. Además, sienta las bases para futuras investigaciones orientadas a evaluar el impacto de la Declaración Turística en otros destinos, así como a explorar nuevos enfoques para promover un turismo más sostenible y competitivo.

## Capítulo I: Introducción

El turismo se ha convertido en uno de los motores más importantes para el desarrollo económico y social de Costa Rica debido a su considerable aporte a la generación de empleo y al crecimiento de diferentes zonas del país. Dominical, ubicado en el Cantón de Osa, Puntarenas, es uno de los de destinos de mayor interés tanto para turistas nacionales como internacionales. El desarrollo del sector turístico en el área ha provocado una expansión en la oferta de hospedaje, lo que hace esencial analizar la evolución de dicha oferta y su relación con el desarrollo del turismo en la zona. La actividad turística en Osa tiene un papel protagónico en la vida económica local y regional, representando la principal fuente de ingresos y empleo en la mayor parte de cantones.

El objetivo general de esta investigación es examinar la evolución de la oferta de alojamiento desde una perspectiva cuantitativa y determinar su influencia en el desarrollo turístico en Dominical, con el fin de identificar patrones de crecimiento y proyectar futuras tendencias. En otras palabras, se busca dilucidar en qué medida la creciente disponibilidad de opciones de alojamiento ha afectado el flujo turístico y, a su vez, cómo el incremento del turismo ha influido en la expansión de la oferta de hospedaje. Todo ello con el fin de generar información relevante para la planificación y gestión del turismo en la región.

El turismo es uno de los sectores más dinámicos de la economía global y tiene el potencial de transformar regiones, mejorando la calidad de vida de sus habitantes. En el contexto de Dominical, la capacidad de alojamiento es un factor crítico, ya que define el potencial de turistas que pueden ser atendidos, lo cual genera un efecto de atracción para más visitantes.

Ramón A. Martín (2018) en un artículo de su autoría establece que:

Los modelos de demanda turística parten del propio concepto de demanda turística, la que, vista desde el enfoque individual, surge a partir de que las personas poseen las tres condiciones esenciales mínimas como lo son el tiempo libre o disponible, para viajar, ingresos personales o fuentes financieras y el interés o necesidad de realizar el viaje (p. 4).

En los últimos años, la industria del turismo en Dominical ha crecido de manera notable gracias a su rica biodiversidad, sus playas, parques nacionales y la proliferación de actividades de ecoturismo y recreación. Este crecimiento ha sido acompañado por una diversificación en las infraestructuras de alojamiento, desde pequeños hoteles boutique hasta establecimientos cinco estrellas, cada uno con características y enfoques orientados a distintos segmentos del mercado turístico. Investigaciones previas han señalado una relación significativa entre el aumento de la demanda turística y la expansión de las instalaciones de hospedaje, lo que, en última instancia, facilita el crecimiento de la región. No obstante, hasta el momento, no se ha realizado un análisis cuantitativo exhaustivo que respalde este crecimiento en función del flujo turístico hacia la zona.

Dominical son ampliamente reconocidos por su oferta ecoturística y recreativa, atrayendo a visitantes interesados en actividades como la observación de ballenas, el buceo, el senderismo y la exploración de cascadas y playas. Estos destinos han ganado popularidad debido a la promoción internacional de Costa Rica como un referente de ecoturismo sostenible. La Bahía Ballena, en Uvita, es famosa por albergar el Parque Nacional Marino Ballena, un santuario de vida marina que permite a los turistas disfrutar de la observación de ballenas jorobadas y delfines, así como de playas vírgenes y diversas actividades acuáticas. La región también se ha beneficiado de iniciativas como el Plan de Gestión Integral de Destinos Turísticos, implementado en Dominical y Bahía Ballena, cuyo objetivo es fomentar un turismo sostenible y mejorar la infraestructura local.

Estas iniciativas, respaldadas por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), buscan garantizar que el crecimiento del turismo no comprometa los recursos naturales que lo sustentan. No obstante, para alcanzar este objetivo, se requiere de datos precisos que permitan analizar la relación entre la oferta de hospedaje y el flujo turístico. La ausencia de estudios cuantitativos sobre esta correlación limita la capacidad para tomar decisiones informadas y planificar el desarrollo turístico de manera estratégica en la región.

Hasta la fecha, no se ha realizado un estudio en Dominical que examine de manera exhaustiva la evolución de la oferta de alojamiento y su relación con el crecimiento del turismo. Aunque este sector ha atraído a numerosos inversionistas, existe una deficiencia en las estadísticas necesarias para proyectar de manera precisa las tendencias futuras y para

tomar decisiones informadas en cuanto a la planificación turística. Por lo tanto, esta investigación tiene como propósito llenar este vacío mediante un análisis cuantitativo que permita describir de manera clara la relación entre ambos factores.

El presente estudio cuantificará el crecimiento de la oferta de alojamiento y el flujo turístico en Dominical, y analizará sus correlaciones. Los patrones de crecimiento que se identifiquen podrán ser utilizados por las partes interesadas para planificar de manera más eficiente el desarrollo futuro de la región. Asimismo, la investigación proporcionará herramientas útiles para anticipar las necesidades de infraestructura y mejorar la gestión de los recursos turísticos. Este enfoque se basará en la recolección de datos estadísticos sobre el número de establecimientos de hospedaje en la zona de Dominical y en el análisis de estos datos mediante herramientas estadísticas. Además, se utilizarán fuentes secundarias como informes de turismo y bases de datos oficiales del ICT para obtener información actualizada y precisa sobre la oferta de hospedaje y la llegada de turistas.

## **1.1 Planteamiento del problema**

La localidad de Dominical, situada en el Cantón de Osa, Puntarenas, ha sido testigo de un crecimiento notable en su oferta de hospedaje. Este incremento responde a una combinación de factores económicos, sociales, tecnológicos, culturales y naturales que han impulsado tanto la demanda como la oferta de servicios turísticos. Entre las razones principales que han favorecido este auge, destaca el sostenido incremento del turismo internacional hacia Costa Rica durante la última década, particularmente en la zona sur del país. Los recursos naturales, la biodiversidad y la imagen de sostenibilidad proyectada por Costa Rica en el extranjero han actuado como factores catalizadores para atraer un mayor número de visitantes. Este flujo turístico ha llevado a una mayor demanda de infraestructura, servicios de alimentación y, sobre todo, de hospedaje.

A lo largo de los últimos años, se ha observado una diversificación significativa en los tipos de alojamiento disponibles en Dominical. Desde pequeños hoteles boutique que buscan ofrecer experiencias íntimas y personalizadas, hasta grandes establecimientos de cinco estrellas que satisfacen las expectativas de los turistas más exigentes, la oferta ha evolucionado para cubrir las variadas necesidades de una creciente población de visitantes. La expansión en la oferta de hospedaje refleja la respuesta del sector privado a una demanda que no solo ha aumentado en volumen, sino también en diversidad. No obstante, a pesar de estos avances, subsiste una importante laguna en el conocimiento: no se ha realizado un análisis cuantitativo detallado que correlacione de manera precisa la evolución de la oferta de hospedaje con el incremento del flujo turístico en la región.

Esta falta de datos e información detallada representa un obstáculo significativo para la planificación estratégica y el desarrollo sostenible del turismo en Dominical. Si bien es evidente que el crecimiento del turismo y la infraestructura de hospedaje están interrelacionados, el grado y la naturaleza exacta de esta relación aún no han sido suficientemente explorados, por ejemplo, una oferta excesiva o mal gestionada podría llevar a una sobreexplotación de los recursos naturales de la zona, amenazando su sostenibilidad ecológica. Al mismo tiempo, un crecimiento insuficiente o mal planificado podría limitar la capacidad de la región para acoger a más turistas, reduciendo así su potencial económico.

El contexto de Dominical, con su vasta biodiversidad y su atractivo para el ecoturismo, hace que la necesidad de una planificación cuidadosa y bien informada sea aún más urgente. Como destinos turísticos que se promueven bajo la bandera de la sostenibilidad, el equilibrio entre el crecimiento económico y la conservación del medio ambiente debe estar en el centro de las decisiones de desarrollo. La falta de datos sobre la correlación entre la oferta de hospedaje y el crecimiento del turismo hace difícil garantizar que la región siga un camino de desarrollo equilibrado y sostenible, con beneficios a largo plazo tanto para la comunidad local como para los visitantes.

Este vacío en la información subraya la importancia de realizar un análisis detallado y cuantitativo que examine cómo ha evolucionado la oferta de hospedaje en la región y cómo se ha correlacionado con el crecimiento del turismo en los últimos años. Comprender esta relación permitirá a los planificadores locales, a las autoridades de turismo y a los inversionistas tomar decisiones más informadas sobre la gestión futura del turismo en Dominical. Además, proporcionará una base sólida para la anticipación de tendencias futuras, ayudando a gestionar de manera más eficiente los recursos naturales y turísticos de la región.

La capacidad de carga se refiere al número máximo de personas que un entorno puede acoger sin que se produzcan daños significativos en su ecosistema o en la calidad de vida de los residentes locales. Un crecimiento mal gestionado podría resultar en una degradación ambiental que no solo afectaría a la biodiversidad, sino también a la imagen de la región como destino turístico sostenible. Además, un aumento no planificado en la infraestructura de hospedaje podría generar sobreoferta, lo que afectaría negativamente la rentabilidad de los negocios locales y podría desencadenar un ciclo de insostenibilidad económica.

Por otra parte, la ausencia de un enfoque basado en datos podría llevar a la toma de decisiones erróneas sobre inversiones en infraestructura, servicios y promoción turística. Sin una clara comprensión de las dinámicas entre oferta y demanda, las inversiones podrían no alinearse con las verdaderas necesidades y capacidades de la región, lo que limitaría el potencial de crecimiento económico y el desarrollo social sostenible.

Ante esta situación, la investigación se propone responder a la siguiente pregunta: ¿cómo ha evolucionado la oferta de hospedaje en correlación con el crecimiento del turismo en la región de Dominical, cantón de Osa, Puntarenas, en 2020 – 2024?

## **1.2 Objetivos de la investigación**

### **1.2.1 Objetivo general**

Analizar la evolución de la oferta de hospedaje en correlación con el crecimiento del turismo en la región de Dominical, cantón de Osa, Puntarenas, en 2020 – 2024 a fin de proponer recomendaciones para la obtención de la Declaratoria Turística para hospedajes.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

1. Determinar la oferta de hospedaje que cuenta con Declaratoria Turística en Dominical, distrito del Cantón Osa, Puntarenas, en 2020 – 2024.
2. Cuantificar el crecimiento de la oferta de hospedaje que cuenta con Declaratoria Turística en Dominical, distrito del Cantón Osa, Puntarenas, en 2020 – 2024.
3. Establecer recomendaciones para la obtención de la Declaratoria Turística dirigida a hospedajes, de acuerdo con el crecimiento turístico de Dominical.

### **1.3 Justificación**

El turismo es una de las principales fuentes de la economía costarricense (Revista UCR, 2006). Lo es aún más cuando se trata de los territorios más ricos en recursos naturales y biodiversidad, como Dominical. Como se indicó, en la actualidad, estos territorios pertenecen al cantón de Osa, que es parte de la provincia de Puntarenas. Estas comunidades son conocidas por su playa, parques nacionales magníficos y lugares de conservación, y acres llenos de aves, mamíferos, lagartos y otras criaturas, todo lo cual atrae tanto a los turistas del país como de todo el mundo.

El aumento de la popularidad del turismo también impulsó el desarrollo económico de las comunidades, impulsado por una demanda del mercado en rápido crecimiento, la industria hotelera y de hospitalidad en general. En los últimos años, la expansión del turismo en Dominical ya ha sido notable.

Un factor adicional que también ha desencadenado un aumento significativo y sostenido de los visitantes a la región es el creciente número de turistas que buscan experiencias de vida natural y ecoturismo en general (Revista UCR, 2006). Esto, a su vez, llevó a la necesidad apremiante de aumentar y diversificar la oferta de alojamientos en la región. En este sentido, el crecimiento de nuevas instalaciones de alojamiento, incluidos hoteles, casas de campo, casas de huéspedes y apartamentos para vacacionistas, ha sido significativamente exponencial. Sin embargo, aunque estos cambios han tenido lugar, no se realizó ningún estudio extenso respecto a la relación entre el crecimiento de la oferta de alojamiento en relación al desarrollo del turismo en la región.

En este contexto, esta investigación puede cerrar esa brecha en el conocimiento al ayudar a obtener más información sobre la transformación de la oferta de hospedaje en Dominical. Este estudio será relevante no solo para el sector turístico, sino también para los gobiernos locales, los empresarios del sector turístico y la comunidad en general, ya que el conocimiento de cómo se transformaron los alojamientos puede ayudar a determinar las tendencias pasadas y futuras, lo que permitirá una planificación y toma de decisiones más informadas. Gracias a esta transformación, el turismo es uno de los sectores económicos más

importantes en Dominical, crea empleo y pone dinero en la economía local. La mayoría de los actores políticos relevantes en los dos municipios deben considerar los resultados obtenidos en este estudio.

Dominical se ubica entre los destinos turísticos de gran valor ecológico del país; ya que se encuentra cerca del en el Parque Nacional Marino Ballena y del corredor Biológico Paso de la Danta, que protege hábitats marinos y costeros vitales. Sin la planificación adecuada, a largo plazo, la presión del turismo puede ser críticamente devastadora para los ecosistemas, un riesgo tanto para la biodiversidad de la región como para la sostenibilidad a largo plazo del desarrollo turístico. Será de interés si la estrategia de expansión de la oferta de hospedaje siguió o no los principios de sostenibilidad, y si hubo desequilibrios que pudieran haber comprometido el entorno natural a largo plazo.

Como menciona Masis-Arce (2012) “un crecimiento no planificado podría conducir a la destrucción de hábitats, la contaminación de ríos y mares, y la explotación excesiva de los recursos, lo que finalmente haría que el área perdiera el interés de los turistas”. (p.58). Por lo tanto, los datos recopilados en este estudio pueden ser esenciales para el desarrollo de políticas por parte de los actores de desarrollo sensibles a la sostenibilidad.

Además, mediante este estudio, se espera poder establecer una correlación entre el crecimiento estratégico del turismo con la oferta de alojamiento, lo que permitirá al Estado identificar señales de desbalance o desaprovechamiento de recursos. Por ejemplo, si el Estado observa que abren sistemáticamente una cantidad de hoteles y la tasa de ocupación descende, implicaría que el mercado se ha saturado y se deberían tomar medidas para planificar un desarrollo más paulatino. Por otro lado, también se podrá verificar si la oferta de alojamiento no ha sido suficiente para suplir la demanda, lo cual sería una oportunidad para invertir y diseñar políticas que favorezcan ese equilibrio.

Finalmente, este trabajo puede ser de gran utilidad para los respectivos encargados de la planificación Turística en cada municipio o región, ya que aportará importantes insumos para la formulación de políticas de desarrollo y ordenamiento turístico. Asimismo, el sector privado podrá hacer uso de esta información para retrasar sus estrategias de inversión y oferta de productos turísticos. Este estudio es fundamental para entender la relación entre oferta de

alojamiento e incremento turístico en Dominical. Los resultados de esta, son de vital importancia para los principales tomadores de decisión, encargados de la planificación del desarrollo turístico, el ordenamiento del medio ambiente y la mejora de la competitividad económica de la región.

El análisis de la dinámica del cambio en la oferta de alojamiento y su correlación con las tendencias de desarrollo del turismo permitirá identificar tendencias y patrones, que, a su vez, facilitarán la capacidad de proyectar escenarios futuros y desarrollar un enfoque estratégico equilibrado para el desarrollo. Además, informará la política, lo que asegurará no solo compatibilidad, sino también apoyo mutuo de los enfoques de desarrollo turístico y económico y la protección de la región y sus recursos naturales, que es un factor crítico para lograr la sostenibilidad a largo plazo del turismo en Dominical.

## **1.4 Antecedentes**

### **1.4.1. Calidad de los servicios en el sector hotelero: medición, normativas y satisfacción del Cliente.**

Una parte importante de las decisiones que toman los empresarios con respecto a la calidad de los servicios se basan en su conocimiento. Sin embargo, para lograr resultados significativos, es necesaria la aplicación de herramientas de medición, como es el modelo de servicio de calidad; dicho método se basa principalmente en la diferencia que existe entre las percepciones y expectativas de los clientes, con respecto a las dimensiones más importantes de un servicio particular.

El éxito en el sector turístico se puede medir por el grado de satisfacción de los turistas con el servicio que reciben por parte de la empresa que lo atendió, lo cual se puede reflejar con el regreso de estos a esa empresa. De allí que es importante la satisfacción del cliente. Según Maldonado (2002), se aplican los mismos principios para negocios en otros sectores, donde cuesta seis veces más vender a un nuevo cliente que a un cliente activo; un cliente insatisfecho comunicará su experiencia a ocho o diez personas. En este sentido Lovelock Wirtz (2009), es difícil controlar lo que no se puede medir, pues sin una medición los gerentes no pueden identificar cual es la posición actual de su empresa.

Fyall (2005), define al turismo como el tránsito de personas que se alejan temporalmente de su lugar fijo de residencia para detenerse en otro sitio con objeto de satisfacer sus necesidades vitales y de cultura, o para llevar a cabo deseos de diversa índole, únicamente como consumidores de bienes económicos o culturales.

En función de ello, cabe destacar el trabajo realizado por López Sirotta (2017), en el cual se realizó un análisis de la calidad de los servicios hoteleros del municipio Libertador del Estado de Mérida en Venezuela. En dicho trabajo, la autora utilizó el modelo multidimensional de medición de la calidad de servicios "Escala de SERVQUAL", a través del cual, busca profundizar sobre las dimensiones determinantes de la calidad de los servicios

hoteleros, para luego realizar una serie de recomendaciones con el fin de elevar la calidad de los servicios de estos.

A lo largo del trabajo Morillo Moreno (2006) afirma que el cliente o huésped del sector hotelero es el barómetro de la calidad del servicio, como así también del destino turístico; por lo que es oportuno contar con información adecuada que permita indagar la calidad del servicio hotelero desde el punto de vista del huésped.

Es por ello que para realizar la investigación utiliza la escala de SERVQUAL, la cual consiste en la medición de las expectativas y percepciones de los clientes respecto a las dimensiones determinantes de la calidad del servicio tales como: tangibilidad, empatía, seguridad o garantía, responsabilidad y confiabilidad. Se realiza a partir de una serie de preguntas referentes a cada una de las dimensiones mencionadas, diseñadas para ser aplicadas, en este caso, al servicio hotelero. Con los resultados obtenidos de la implementación de esta herramienta de medición, es posible comparar las discrepancias entre las expectativas y percepciones en cada una de las dimensiones analizadas.

En Colombia según el artículo 78, de la ley 300 del 26 de julio de 1996, los establecimientos hoteleros fueron definidos como un conjunto de bienes pertenecientes a una persona, que puede ser de carácter natural o jurídico, los cuales son destinados a prestar un servicio de alojamiento no permanente, no mayor a 30 días, que puede incluir o no alimentación, servicios básicos o complementarios dentro de lo que se compone la estadía (Castro Torres, 2018).

A lo largo del tiempo se han establecido una serie de normas que determinan cuales son las características y las especificaciones que debe tener un hotel, mediante las cuales se busca principalmente controlar la calidad y seguridad de estos lugares. Entre estas se pueden encontrar las normas técnicas sectoriales de alojamiento y hospedaje (NTS), que principalmente estipulan todas las pautas y procedimientos que deben llevar a cabo los hoteles, con el fin de cumplir con los requisitos mínimos para operar como establecimientos que prestan un servicio de alojamiento. De esta manera el gobierno colombiano optó por

establecer un marco legal para formalizar el alojamiento turístico con el fin de incentivar el aumento de la oferta hotelera del país (Arcila Cruz, 2020).

El sector hotelero intenta desde hace años poner en marcha un proceso de armonización de las diferentes normativas de clasificación hotelera a nivel europeo, no cabe duda que las normativas impuestas teóricamente están destinadas a la protección del consumidor, estas normas ofrecen una idea de los estándares de calidad que debe cumplir un establecimiento hotelero, dotando a la vez de una mayor transparencia en el sector (Ramón Arcarons Simón, 2008). Según dicen los profesionales las normativas hoteleras tienen como objetivo facilitar al consumidor una idea clara sobre los estándares de calidad y confort de las diferentes categorías hoteleras.

Las normativas internacionales cuentan con criterios y procesos de gestión muy diferentes unos de los otros, puesto que existen países que disponen de sistemas de clasificación voluntarios, otros con categorías que no corresponden a las tradicionales estrellas o con requisitos mínimos que sean obligatorios. Tradicionalmente, la calidad de un establecimiento turístico se ha visto reflejada hoy en día por el número de estrellas que posee, aunque la clasificación hotelera no es obligatoria en muchos países. España e Italia son las únicas 2 potencias turísticas del top 5 a nivel mundial donde dicha clasificación es obligatoria mientras que, en Francia, Estados Unidos, Alemania y Reino Unido, la clasificación hotelera es completamente voluntaria (Blog, 2017).

En muchas ocasiones hoy en día la calidad del servicio hotelero se ve reflejado en la reputación de los establecimientos ya que es uno de los factores determinantes a la hora de reservar un hotel. Así, los países ven en la creación de normativas comunes una oportunidad competitiva para posicionarse como un destino fortalecido con unos estándares de calidad y confort asegurados.

#### **1.4.2 Estado actual de oferta y demanda de hospedaje turística**

##### **1.4.2.1 La oferta de hospedaje a nivel mundial**

A nivel mundial, la oferta de hospedaje se encuentra en un proceso de transformación impulsado por la globalización y las nuevas tendencias en el comportamiento del

consumidor. La industria hotelera tradicional se enfrenta a la competencia de plataformas de alojamiento compartido como Airbnb y VRBO, que han transformado el mercado al ofrecer a los turistas una variedad más amplia de opciones de hospedaje (Guttentag, 2019). Esta diversificación ha resultado en un incremento de la oferta de alojamientos que buscan satisfacer una gama diversa de intereses y presupuestos.

Los países líderes en turismo, como Estados Unidos, España y Francia, cuentan con una infraestructura hotelera de alta calidad y un desarrollo en opciones de alojamiento que cubren desde hoteles de cinco estrellas hasta alojamientos más accesibles, lo cual permite atraer a una audiencia global. Sin embargo, también existe una tendencia hacia el turismo de experiencias, que ha impulsado el surgimiento de alojamientos alternativos como casas rurales, cabañas ecológicas y hoteles boutique, que ofrecen una experiencia más personalizada y conectada con el entorno (O'Neill & Carlback, 2011).

La región de Centroamérica cuenta con un gran potencial turístico, debido a sus recursos naturales, culturales y su diversidad biológica. En países como Guatemala, Belice y Panamá, la oferta de hospedaje ha crecido en las últimas décadas con la implementación de eco-lodges y hoteles boutique que buscan atraer a un turismo más consciente y respetuoso con el medio ambiente (Miller, 2021). Esta región se caracteriza por un enfoque en el turismo de naturaleza y aventura, y la oferta de hospedaje responde a esta demanda con alojamientos ubicados en áreas de belleza natural y con prácticas sostenibles.

Costa Rica, en particular, ha sido pionera en el desarrollo de turismo sostenible, con iniciativas que promueven la conservación de sus recursos naturales y la reducción de la huella ambiental de los establecimientos de hospedaje. Esta orientación hacia la sostenibilidad ha sido emulada en otros países de la región que han comenzado a implementar certificaciones y programas de sostenibilidad en sus propias ofertas de hospedaje (Cámara de Turismo de Costa Rica, 2021).

#### **1.4.2.2 La oferta de hospedaje en Costa Rica**

Costa Rica es reconocida internacionalmente por su compromiso con el turismo sostenible y su oferta de hospedaje es un reflejo de este enfoque. Desde los hoteles de lujo hasta los eco-lodges y posadas rurales, los establecimientos de hospedaje en Costa Rica

buscan minimizar su impacto ambiental y ofrecer una experiencia auténtica a sus visitantes. La Certificación de Sostenibilidad Turística (CST), impulsada por el ICT, evalúa a los establecimientos en áreas como gestión del agua, energía y residuos, y es un factor diferenciador en la oferta de hospedaje del país (ICT, 2022).

El crecimiento de la oferta de hospedaje en el país ha sido notable en zonas turísticas clave como Guanacaste, Puntarenas y la región del Caribe. Estas áreas atraen tanto a turistas nacionales como internacionales interesados en experiencias de ecoturismo, aventura y relajación. Además, en respuesta a las tendencias globales, muchos establecimientos han adaptado su oferta para incluir actividades y servicios como spa, yoga y programas de bienestar (ICT, 2022). Este enfoque innovador y sostenible ha permitido que Costa Rica se posicione como un destino turístico de alta calidad, atrayendo visitantes con un interés en experiencias auténticas y responsables.

### **1.4.3 Evaluación del estado actual de la oferta de hospedaje**

#### **1.4.3.1 Evaluación del estado actual de la oferta de hospedaje a nivel mundial**

La industria del hospedaje ha experimentado transformaciones significativas a nivel mundial, moldeadas por tendencias económicas, sociales y tecnológicas. El sector se ha adaptado continuamente a las demandas de los consumidores, que han mostrado una preferencia creciente por el turismo experiencial y la sostenibilidad. Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), en su informe de 2020, el sector hotelero global alcanzó un crecimiento significativo en las últimas dos décadas, impulsado en gran medida por el aumento de los viajes internacionales y las innovaciones en plataformas de reservas y gestión digital (Organización Mundial del Turismo, 2020).

Una tendencia destacada en la oferta de hospedaje ha sido el crecimiento de opciones alternativas y sostenibles, que incluyen desde eco-lodges y alojamientos rurales hasta alquileres de corto plazo a través de plataformas digitales como Airbnb. Estas opciones se caracterizan por brindar una experiencia personalizada y adaptada al entorno natural o cultural del destino, atendiendo a una demanda que prioriza la sostenibilidad y el impacto ambiental positivo (Statista, 2023). Además, el segmento del turismo de bienestar, que ofrece

alojamientos enfocados en salud y relajación, ha experimentado un crecimiento considerable, con proyecciones de expansión sostenida en los próximos años (Accenture, 2022).

Las herramientas digitales, por su parte, han cambiado principalmente la forma en que los consumidores buscan, seleccionan y reservan hospedaje. En particular, la automatización y la inteligencia artificial han permitido a los hoteles ofrecer experiencias personalizadas, como servicios de check-in automático, atención a través de chatbots, y recomendaciones basadas en el historial del huésped. Según un estudio de Accenture (2022), estas innovaciones no solo mejoran la eficiencia operativa, sino que aumentan la satisfacción del cliente, permitiendo que las empresas hoteleras respondan a las expectativas cambiantes de los viajeros actuales.

La pandemia de COVID-19 también ha reconfigurado la oferta de hospedaje, dando lugar a un aumento en la implementación de medidas de bioseguridad y protocolos de higiene, además de un cambio hacia modelos de negocio más flexibles y resilientes. La industria ha adaptado sus estrategias para priorizar la seguridad del cliente, implementando innovaciones que van desde la limpieza con tecnologías ultravioleta hasta la creación de espacios de trabajo remoto en hoteles. Estas adaptaciones reflejan el compromiso del sector con la recuperación y la resiliencia en un entorno global volátil (Organización Mundial del Turismo, 2021).

En la región centroamericana, el turismo ha sido un motor importante de desarrollo económico, y la oferta de hospedaje se ha expandido en respuesta a la creciente demanda de turistas internacionales, que buscan destinos naturales y culturales únicos. Costa Rica, Panamá y Belice han liderado la región en la implementación de prácticas sostenibles dentro de la industria hotelera, con una creciente cantidad de alojamientos que cuentan con certificaciones en sostenibilidad y que promueven un turismo responsable (PNUMA, 2019).

Sin embargo, la oferta de hospedaje en Centroamérica enfrenta desafíos significativos, tales como la modernización de la infraestructura, la falta de conectividad en áreas rurales y la promoción de destinos emergentes. Según la Cámara de Turismo de Centroamérica (2021), si bien ha habido avances en la diversificación de la oferta de alojamiento en términos de categorías y precios, la accesibilidad y la infraestructura todavía

representan barreras para el desarrollo del turismo en ciertas regiones (Cámara de Turismo de Centroamérica, 2021).

Las políticas y regulaciones también desempeñan un papel crucial en la estructura y calidad de la oferta de hospedaje en la región. Cada país tiene sus propios estándares y requisitos para la operación de establecimientos de hospedaje, muchos de los cuales están alineados con los principios de sostenibilidad promovidos a nivel internacional. La región ha experimentado un incremento en los establecimientos que operan con prácticas sostenibles, en respuesta tanto a las políticas gubernamentales como a las demandas de los consumidores internacionales. Estos avances han permitido posicionar a Centroamérica como una región de turismo ecológico, atrayendo a visitantes interesados en experiencias de bajo impacto ambiental y en contacto directo con la naturaleza (PNUMA, 2019).

#### **1.4.4 Evaluación del estado actual de la oferta de hospedaje en Costa Rica**

Costa Rica es ampliamente reconocida como un destino líder en turismo sostenible y ecológico, siendo pionera en la implementación de políticas de conservación y en la promoción de un turismo responsable. El Instituto Costarricense de Turismo (ICT) ha jugado un papel fundamental en el desarrollo y la regulación de la industria de hospedaje en el país, impulsando estándares de calidad y sostenibilidad a través de la Certificación de Sostenibilidad Turística (CST). Según el ICT (2022), Costa Rica cuenta con una oferta de hospedaje diversificada, que incluye desde alojamientos de lujo hasta eco-lodges, todos ellos adaptados a las preferencias de un mercado turístico cada vez más consciente del medio ambiente.

La infraestructura de hospedaje en Costa Rica refleja su compromiso con el turismo sostenible, al tiempo que satisface la demanda de turistas internacionales que buscan experiencias auténticas y en contacto con la biodiversidad local. Las zonas más visitadas, como Guanacaste y Puntarenas, concentran una gran cantidad de establecimientos de alojamiento que implementan prácticas responsables y que cuentan con la CST, lo que garantiza un alto nivel de calidad y sostenibilidad en sus operaciones (ICT, 2022).

Además de la sostenibilidad, la oferta de hospedaje en Costa Rica se caracteriza por su adaptación a las tendencias internacionales, tales como el turismo de bienestar, el turismo

de aventura y el turismo rural. En los últimos años, se ha registrado un crecimiento en la demanda de hospedajes que ofrecen actividades de bienestar, como retiros de yoga y spas, así como alojamientos que integran actividades de aventura y ecoturismo, como el canopy, el senderismo y la observación de aves. (Cámara de Turismo de Costa Rica, 2021)

#### **1.4.5 Crecimiento turístico de Costa Rica**

Costa Rica ha experimentado un notable crecimiento turístico desde mediados del siglo XX, consolidándose como un destino líder en América Latina y el mundo gracias a su biodiversidad, compromiso con la sostenibilidad y oferta de experiencias únicas. El turismo en el país ha sido un motor fundamental para el desarrollo económico y social, contribuyendo significativamente al Producto Interno Bruto (PIB), a la generación de empleo y al fortalecimiento de la infraestructura.

El desarrollo turístico en Costa Rica comenzó en la década de 1950, cuando el país inició esfuerzos para diversificar su economía agrícola. Durante este período, el turismo era principalmente interno, enfocado en las actividades de recreación local. Sin embargo, la llegada de visitantes internacionales era limitada debido a la falta de infraestructura adecuada y una oferta turística poco desarrollada (Honey, 2008).

Fue en la década de 1970 cuando Costa Rica comenzó a posicionarse como un destino internacional. La creación del Instituto Costarricense de Turismo (ICT) en 1955 marcó un punto de inflexión al establecer una entidad gubernamental dedicada a promover y regular el sector turístico. En esta etapa inicial, el enfoque estaba en el turismo de sol y playa, principalmente en las costas del Pacífico y el Caribe.

El verdadero impulso del turismo en Costa Rica se produjo durante las décadas de 1980 y 1990, cuando el país adoptó el ecoturismo como su principal estrategia de desarrollo turístico. Este enfoque se basó en la promoción de la biodiversidad, la conservación del medio ambiente y la creación de áreas protegidas. Costa Rica desarrolló parques nacionales y reservas naturales que cubren más del 25% de su territorio, convirtiéndose en un referente mundial en sostenibilidad ambiental (Weaver, 2001).

El ecoturismo atrae a visitantes interesados en actividades como el senderismo, la observación de aves y el avistamiento de vida silvestre. Destinos como Monteverde, el

Parque Nacional Manuel Antonio y el Parque Nacional Tortuguero ganaron reconocimiento internacional, contribuyendo al aumento del turismo extranjero.

En el siglo XXI, Costa Rica continuó diversificando su oferta turística. Además del ecoturismo, el país comenzó a desarrollar segmentos como el turismo de aventura, el turismo de bienestar y el turismo cultural. Esto incluyó actividades como canopy, rafting, visitas a comunidades indígenas y retiros de yoga. También se mejoró significativamente la infraestructura, incluyendo aeropuertos internacionales, carreteras y servicios de alojamiento.

Según el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), en 2019 el país recibió más de 3 millones de visitantes internacionales, un aumento considerable en comparación con los 435.000 turistas que llegaron en 1985. Este crecimiento fue impulsado por el aumento de vuelos directos desde mercados clave como Estados Unidos, Canadá y Europa, así como por la promoción constante de Costa Rica como un destino sostenible.

El turismo ha sido una de las principales fuentes de divisas para Costa Rica, representando aproximadamente el 8% del PIB en 2019 (Banco Central de Costa Rica, 2020). Además, el sector ha generado empleo directo e indirecto en áreas como la hotelería, el transporte, la gastronomía y los servicios turísticos.

Sin embargo, el crecimiento también ha traído retos, como la necesidad de equilibrar el desarrollo económico con la sostenibilidad ambiental y social. Algunas zonas han enfrentado problemas de sobreexplotación de recursos naturales, aumento en el costo de vida y conflictos relacionados con la gestión de tierras.

## 1.5. Proyecciones

La presente investigación, titulada "Evaluación de la oferta de hospedaje y su relación con el crecimiento turístico en la zona de Dominical, distrito del cantón Osa, Puntarenas", tiene como propósito explorar y analizar diversas proyecciones que permitan comprender la dinámica entre el crecimiento turístico y la infraestructura de alojamiento en esta localidad. Al identificar tendencias de crecimiento en la cantidad y clasificación de locales de hospedaje, se buscará prever la capacidad de respuesta del mercado ante la creciente demanda turística.

Las proyecciones de este estudio se detallan a continuación:

- Identificar tendencias de crecimiento en relación con la cantidad de locales, capacidad de hospedaje y clasificación de alojamientos. Esta proyección es fundamental para comprender la respuesta del mercado al aumento de la demanda turística, lo que ayudará a prever próximos avances y posibles discrepancias en la oferta.
- Medir el impacto económico del turismo en Dominical para analizar cómo el aumento del turismo ha fomentado la generación de empleo, la inversión en infraestructura y la mejora de servicios adicionales, beneficiando la economía de la población local.
- Analizar una relación directa entre el aumento del número de turistas y la expansión de la infraestructura de alojamiento para evaluar si la oferta ha sido suficiente para satisfacer la demanda o si existen oportunidades para nuevas inversiones en el sector.
- Evaluar la capacidad actual y futura de la infraestructura turística en Dominical para obtener datos que sirvan como base para la formulación de políticas públicas orientadas a un desarrollo turístico ordenado y sostenible, garantizando que el crecimiento económico no comprometa la integridad ambiental de la región.
- Identificar nichos de mercado desatendidos o sub-explotados que puedan ser aprovechados por nuevos actores en la industria turística para facilitar la

diversificación de la oferta de hospedaje, incorporando opciones que respondan a las tendencias emergentes en el turismo.

- Correlacionar la oferta de hospedaje y el crecimiento turístico para identificar prácticas sostenibles y aquellas que necesiten ser mejoradas o reguladas para garantizar la preservación de los recursos naturales.

Estas proyecciones destacan los logros esperados de la investigación y cómo los resultados pueden impactar en la planificación y gestión del turismo, tanto a nivel local como regional.

# Capítulo II: Marco Teórico

## 2.1. Historia del Turismo

### 2.1.1. Historia del turismo a nivel mundial

El turismo es una actividad social y económica que ha evolucionado a lo largo de los siglos, desde las primeras peregrinaciones y viajes comerciales hasta la compleja industria de la actualidad. Si bien los viajes por motivos de ocio, salud y negocios han sido una constante en la historia de la humanidad, el turismo moderno tiene sus raíces en los cambios económicos y sociales que se gestaron a partir del siglo XVIII, con la Revolución Industrial, la mejora de los sistemas de transporte y la creación de infraestructura específica para el turismo (Gyr, 2010).

#### **2.1.1.1 Aportes de las civilizaciones al desarrollo del turismo internacional en las diferentes edades.**

El desarrollo del turismo internacional tiene sus raíces en la evolución histórica de la humanidad. Las distintas civilizaciones, a través de las épocas, han contribuido de manera significativa al crecimiento de esta actividad, estableciendo prácticas y estructuras que sientan las bases del turismo moderno.

#### **Edad Antigua**

Esta etapa comprende desde la aparición de la escritura hasta la caída del Imperio Romano y se caracteriza por (Jiménez, Franklin, 2007):

- La gran vocación de los griegos por viajar a las fiestas de carácter religioso, y a las competencias atléticas.
- Los paseos de los romanos hacia el campo, las orillas del mar, a baños termales y a los templos religiosos.
- Durante el apogeo del Imperio Romano, la meca de los viajes fue Grecia,

producto de estas visitas aparecen los “*Exegetal*”, que hoy se conocen con el nombre de “Guías”.

➤ Al difundirse el cristianismo en el mundo, las corrientes de visitantes cambian de destino, dirigiéndose a Tierra Santa.

## **Edad Media**

Esta etapa, que abarca desde el siglo V hasta el XV, se caracteriza por (Jiménez, Franklin, 2007):

➤ Después de ser el Imperio Romano la unidad política del mundo, al llegar su disolución, el orden desapareció, los territorios antes ocupados por este Imperio, quedaron en su mayoría en manos de pueblos bárbaros, dando como consecuencia la inseguridad de los caminos.

➤ Se incrementan los desplazamientos religiosos. Gran cantidad de personas inician las peregrinaciones en grupo, dando seguridad a los viajeros y brindando la oportunidad de visitar destinos importantes para su credo, como lo era Canterbury, Santiago de Compostela y la Tierra Santa.

➤ En 1282 los propietarios de las posadas principales, al notar la magnitud de visitantes que acudían a la ciudad de Florencia, decidieron reunirse para fundar el primer “gremio de posaderos” con el propósito de transformar el hospedaje, que hasta entonces constituía una acción casi caritativa, en una actividad comercial.

## **Edad Moderna**

Esta etapa, que se extiende desde el siglo XV hasta mediados del siglo XIX, está marcada por: (Jiménez, Franklin, 2007):

➤ En esta edad Cristóbal Colón descubrió América, suceso que permitió contemplar por primera vez la tierra y la cultura de un mundo que con justa razón viene a ser llamado Nuevo Mundo.

- La navegación se perfecciona para los viajes largos.
- El turismo religioso para esta era fue superado por el turismo cultural (turismo practicado por los jóvenes de la nobleza y de los sectores medios ingleses). Estos viajes se tomaron como normales y tenían una duración aproximada de tres años, su mayor importancia radica en el uso del término “*Grand tour*” del que se cree nace la palabra turismo.
- Resurge también el turismo de salud, personas que viajan atraídas por las propiedades curativas de los baños termales.
- Para fines del siglo XVII ya se había incrementado la popularidad de los baños de mar, moda que perdura hasta el día de hoy.

### **Edad Contemporánea**

De acuerdo con Jiménez, Franklin, (2007), desde mediados del siglo XIX, el turismo experimenta un crecimiento exponencial gracias a:

- El 27 de setiembre de 1825 fue inaugurado el primer ferrocarril con máquina de vapor, construido por los ingleses Jorge y Roberto Stephenson. Este invento pone de moda la construcción de Albergues y Hoteles en las cercanías de las estaciones del ferrocarril.
- Thomas Cook de 33 años, el 5 de julio de 1841 transporta en un tren a 570 personas para asistir a un congreso antialcohólico, desde la ciudad de *Leicester a Loughbrough*, sin fines de lucro. Después se da cuenta de lo rentable que podía resultar y continúa organizando viajes en trenes especiales con ocasión de congresos, siendo así que para 1845 nace la primera agencia de viajes que recibe el nombre de “*Thomas Cook and Son*”.
- En 1872 *Thomas Cook and Son* dirigió la primera vuelta al mundo con un grupo de 9 personas que viajaron durante 222 días.
- En 1878 aparece el suizo César Ritz, considerado como el Padre de la hotelería moderna, quien a los 28 años asume la gerencia del “*Grand Hotel National*” de Lucerna, uno de los mejores Hoteles de la época, y se inicia la profesionalización de la hotelería

y la conceptualización de la calidad en materia de servicios o la satisfacción total de los clientes.

- En 1885 el alemán Karl Benz, puso en carretera el primer motor útil de combustión interna.
- En 1906 los hermanos Wilburth y Oliver Wrigth logran volar por 12 segundos el primer aeroplano.
- Después de la revolución industrial, suceden grandes acontecimientos como la inauguración de grandes cadenas de hoteles, la apertura de líneas aéreas, la construcción de grandes proyectos turísticos (Acapulco, Sao Pablo, Punta del Este). Después de la Segunda Guerra Mundial, se comienzan a ver los vuelos charter y complejos turísticos especializados.

El turismo de masas tomó auge en el siglo XX, especialmente después de la Segunda Guerra Mundial, cuando la economía de muchos países comenzó a crecer y se establecieron nuevos avances tecnológicos en el transporte, como los aviones comerciales. La década de 1960 fue particularmente significativa, ya que las aerolíneas ofrecían vuelos accesibles, facilitando que los turistas pudieran viajar internacionalmente (Black, J. 1992).

El desarrollo de infraestructuras turísticas, como hoteles y resorts, junto con la promoción de destinos internacionales, contribuyó a la creación de una industria global del turismo. Países como España, Italia y Francia se convirtieron en referentes turísticos y comenzaron a recibir millones de visitantes al año (Gyr, 2010).

El siglo XXI trajo consigo la revolución digital, que cambió la manera en que las personas planifican y experimentan el turismo. Con la llegada de Internet y las plataformas de reservas en línea, el turismo se volvió más accesible, diversificado y personalizado. Además, el aumento de redes sociales ha permitido a los turistas compartir sus experiencias en tiempo real, influyendo en las tendencias y preferencias de viaje a nivel mundial (Buhalis, y Law, 2008).

Al mismo tiempo, el turismo ha enfrentado desafíos importantes, como la necesidad de sostenibilidad ante el crecimiento desmedido de la industria. El concepto de turismo sostenible ha cobrado relevancia, promoviendo prácticas que minimicen el impacto

ambiental y social de los viajes, protejan los recursos naturales y favorezcan a las comunidades locales (OMT, 2019).

### **2.1.2 Conceptos básicos del Turismo**

#### **Recorrido**

El término *tour* proviene del francés, que a su vez lo toma del latín a partir de los vocablos *tornus* (torno) y *tornare* (regresar). Ambas palabras evocan la idea de vuelta o retorno: en el primer caso, como sustantivo, hace referencia a una herramienta cilíndrica que gira sobre sí misma, mientras que como verbo denota la acción de regresar al punto de partida. En inglés, esta idea está representada por la palabra *turn*.

El concepto francés *tour* se traduce como "vuelta", y su uso data posiblemente del siglo XVII en Francia, donde se empleaba para denominar viajes realizados a centros culturales europeos destacados. Este tipo de desplazamientos, cada vez más frecuentes, se consolidaron a Francia como un importante origen y destino turístico.

Con base en su duración y destinos, se comenzó a distinguir los viajes como *Le Grand Tour* (el gran tour) o *Le Petit Tour* (el pequeño tour). En el siglo XVIII, el Reino Unido adoptó estas expresiones para referirse a los viajes de jóvenes nobles y cultos por el continente europeo, con el objetivo de completar su formación académica y cultural. Realizar un *Grand Tour* era considerado un requisito imprescindible para el proceso educativo de estos jóvenes aristócratas (De la Torre, 1992).

#### **Turista**

El término *turista* surgió en Inglaterra a finales del siglo XVIII, en referencia a los participantes del *Grand Tour*. La palabra fue incorporada oficialmente al idioma inglés en 1800, apareciendo en el *Pequeño Diccionario Inglés Oxford* con la definición de "persona que realiza una o más excursiones; alguien que viaja por placer o cultura, visitando varios lugares de interés, paisajes, etc." (De la Torre, 1992).

Con el desarrollo de la actividad turística, los organismos internacionales comenzaron a definir al turista en términos más técnicos. La Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo (ICT), en su artículo 38 (1955), define al turista como "todo extranjero no residente

en Costa Rica que visite el país por un tiempo no mayor de seis meses, con fines de distracción, descanso, salud u otros lícitos, excluyendo actividades mercantiles o laborales".

Por su parte, la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Turismo y Viajes Internacionales (Roma, 1963) establece que un turista es un visitante temporal que permanece al menos 24 horas en el país receptor, con fines como placer, negocios, religión, salud, instrucción o deportes. También aclara que no se consideran turistas a quienes viajan para ejercer un empleo o fijar residencia, incluyendo a inmigrantes, diplomáticos y trabajadores fronterizos.

### **Excursionista**

La Organización Mundial del Turismo (OMT) define al excursionista como una persona que realiza un viaje corto sin pernoctar en el destino. Este término incluye a pasajeros de cruceros, tripulaciones que no residen en el país visitado y visitantes que solo permanecen durante el día.

Etimológicamente, la palabra *excursionista* proviene del latín *excursio* (salida o incursión) y *excursus* (correría o irrupción), conceptos que reflejan la naturaleza breve de este tipo de desplazamientos. El excursionista se diferencia del turista principalmente en la duración de su estancia y la ausencia de pernocta (OMT, 1991).

### **Visitante**

La definición de visitante, según la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Turismo y Viajes Internacionales (Roma, 1963), abarca a "toda persona que se traslada a un país distinto al de su residencia habitual, por razones distintas a ejercer una profesión remunerada". Esta categoría incluye tanto a turistas como a excursionistas.

El término *visita* se utiliza ampliamente en estadísticas turísticas, ya que engloba la totalidad de personas que llegan a un destino. No obstante, se realiza una distinción entre turistas y excursionistas debido a las diferencias en la duración de la estancia y las actividades realizadas.

## **Viajero**

La OMT utiliza el término *viajero* para referirse a cualquier persona que realice un desplazamiento, independientemente del motivo o duración del mismo. Esta definición abarca tanto a turistas y excursionistas como a otros tipos de desplazamientos no relacionados directamente con el turismo, tales como inmigrantes, refugiados o pasajeros en tránsito.

El concepto de viajero es amplio y sirve como categoría general dentro de la cual se agrupan distintas tipologías de movilidad humana (OMT, 1991).

## **Turismo**

El término *turismo* se originó como consecuencia de los desplazamientos realizados por los turistas ingleses hacia Europa continental entre finales del siglo XVIII y principios del XIX. La primera definición oficial se atribuye a Inglaterra en 1811, donde se describió como "la teoría y la práctica del viaje de placer" (Lanquar, 1978).

En 1942, los académicos suizos Hunziker y Krapf definieron el turismo como "el conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su lugar de domicilio, en tanto dichos desplazamientos no están motivados por una actividad lucrativa".

En 1991, la OMT propuso una definición moderna y ampliamente aceptada: "El turismo comprende las actividades realizadas por las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un período inferior a un año, con fines de ocio, negocios". y otros motivos". Esta definición refleja la naturaleza dinámica y multifacética del turismo en la actualidad.

## **Ocio**

Estado de la persona que no trabaja, asueto, descanso, desocupación, horas muertas, vagar, etc. Ósea, conjunto de ocupaciones en las que las personas emplean su tiempo sin necesidad de estar obligado a realizar esas actividades (OMT, 1991).

## **Tiempo Libre:**

Periodo de tiempo que nos resta tras el periodo de trabajo (8 horas) y el tiempo de sueño 8 horas) (OMT, 1991).

### **2.1.3 Historia del turismo en Costa Rica**

#### **Evolución del Turismo y la Hotelería en Costa Rica Finales del Siglo XIX y Primeros Hoteles en San José**

Hacia 1890, Costa Rica comenzó a recibir visitantes con intereses distintos al descanso, entre ellos comerciantes, estudiantes y científicos. Esta diversidad de propósitos fomentó la necesidad de infraestructura hotelera en San José, lo que llevó al establecimiento de los primeros hoteles del país: el Hotel San José, el Hotel Roma y el Hotel Francés (Gyr. U, 2010).

#### **Impacto del Ferrocarril y Expansión de la Hotelería**

En 1910, la construcción del ferrocarril eléctrico al Pacífico transformó el tránsito de personas dentro del país, atrayendo a un número creciente de extranjeros. Este cambio impulsó el desarrollo de nuevos alojamientos, como el Hotel Europa, inaugurado en 1918. Este hotel ocupó varios inmuebles antes de establecerse definitivamente en su ubicación actual en 1933 (Gyr. U, 2010).

#### **Innovación con el Gran Hotel Costa Rica**

En 1930, la apertura del Gran Hotel Costa Rica marcó un hito en la historia de la hotelería nacional. Este establecimiento, considerado el mejor del país durante décadas, rompió paradigmas y estableció un modelo para el turismo organizado en Costa Rica (Gyr. U, 2010).

#### **Primer Centro Vacacional**

El "Dundee Ranch Rodeo" es reconocido como el primer centro vacacional del país. Ubicado en Ciudad Colón, donde actualmente se encuentra la Universidad para la Paz, ofrece actividades recreativas como descanso, cacería y tours hacia los sitios de interés cercanos.

## **Infraestructura Aérea y Organización Turística**

En 1930, se inauguró el aeropuerto de Lindora en Santa Ana, el cual fue sustituido en 1937 por el aeropuerto de La Sabana. Esto permitió el ingreso de aerolíneas internacionales como Pan American, TACA y posteriormente LACSA en 1945. Paralelamente, en 1931, el presidente Cleto González Víquez fundó la Junta Nacional de Turismo e Inmigración. Más tarde, en 1940, se fundó la Asociación Costarricense de Hoteleros y Afines (ACHA), enfocada en la representación y defensa de los intereses del gremio hotelero (Gyr. U, 2010).

## **Nacimiento del Instituto Costarricense de Turismo**

En 1950, se fundó *Costa Rica Express*, la primera agencia de viajes del país. Durante la administración de José Figueres Ferrer, en 1955, se promulgó la Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo mediante la Ley 1917, estableciendo un marco institucional para la promoción y regulación del sector turístico.

## **Despegue del Turismo Moderno**

A partir de 1956, Costa Rica experimentó un notable desarrollo turístico con la apertura de hoteles modernos como el Balmoral y el Royal Dutch. En 1958, se inauguró el Aeropuerto El Coco, actualmente conocido como Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, junto con la construcción de la Carretera Panamericana. Estos avances facilitan un acceso más eficiente al país y fomentaron un mayor flujo de visitantes internacionales.

## **Diversificación de la Oferta Turística**

En la década de 1970, la oferta turística del país se diversifica considerablemente, incluyendo atractivos de sol, playa y ciudad. En esta época surgieron centros de hospedaje emblemáticos como el Hotel Irazú, el Cariari y la Herradura en el Valle Central, así como el Jacó Beach en Garabito, el Motel Diría y el Tamarindo Diría en Santa Cruz, y el Bramadero en Liberia, Guanacaste. También destacaron clubes como Punta Leona en Quebrada Ganado y Condovac en Playa Hermosa de Carrillo (Gyr. U, 2010).

## **Consolidación del Turismo en los Años 80**

A partir de 1987, Costa Rica consolidó su posición como un destino turístico de renombre, apoyado por una oferta diversificada de atractivos y hospedajes. Empresarios nacionales participaron activamente en ferias internacionales, promoviendo al país como un destino competitivo. Además, la llegada de cadenas hoteleras internacionales como Holiday Inn, Meliá, Barceló, Camino Real, Intercontinental y Marriott reforzó la infraestructura turística del país.

## **Factores de Prestigio Internacional**

El turismo costarricense también se beneficia de elementos conexos de prestigio, como el Premio Nobel de la Paz otorgado al expresidente Óscar Arias Sánchez en 1987. La visibilidad internacional del país aumentó con logros deportivos como la participación de las hermanas Silvia y Claudia Poll en los Juegos Olímpicos y la actuación de la Selección Nacional de Fútbol en el Mundial de 1990. Asimismo, el astronauta costarricense Franklin Chang Díaz contribuyó al reconocimiento global de Costa Rica.

Costa Rica es un país que, a pesar de su tamaño, ha jugado un papel destacado en el desarrollo del turismo en Centroamérica. La actividad turística en Costa Rica comenzó a consolidarse en la segunda mitad del siglo XX. Sin embargo, la riqueza natural y la biodiversidad del país ya han sido documentadas desde el siglo XIX por exploradores y científicos (Gyr, 2010).

A partir de los años 1950, Costa Rica comenzó a sentar las bases para una política de turismo, viendo en esta actividad una oportunidad para diversificar su economía, entonces basada en la agricultura. En 1955, se fundó el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), que se convirtió en la institución clave para promover el turismo y atraer visitantes al país. La creación de las TIC fue un hito importante, ya que permitió el desarrollo de políticas específicas y la planificación de estrategias de promoción turística (Instituto Costarricense de Turismo, 2020).

En las décadas de 1980 y 1990, Costa Rica se posicionó como un líder mundial en ecoturismo. La creciente preocupación por la conservación del medio ambiente y el

compromiso del gobierno con la protección de los recursos naturales permitieron que Costa Rica se destacara como un destino para aquellos turistas interesados en la naturaleza. El país inició una red de parques nacionales y áreas protegidas que representan alrededor del 25% de su territorio, como el Parque Nacional Corcovado y el Parque Nacional Tortuguero, que se convirtieron en atractivos turísticos.

El ecoturismo en Costa Rica no solo ha contribuido a la economía, sino que también ha generado conciencia sobre la importancia de preservar el medio ambiente. El compromiso de Costa Rica con la sostenibilidad ha atraído a visitantes de todas partes del mundo, generando ingresos significativos y creando empleos en áreas rurales.

En el siglo XXI, Costa Rica ha seguido consolidándose como un destino turístico de primer nivel, conocido por su enfoque en la sostenibilidad. La certificación de Sostenibilidad Turística (CST), implementada por las TIC, es un ejemplo de cómo el país ha formalizado su compromiso con el turismo sostenible. Esta certificación promueve prácticas ecológicas y sostenibles entre las empresas turísticas, permitiendo a un hombre costarricense (Aylward, 1996).

Además del ecoturismo, Costa Rica ha diversificado su oferta turística para incluir el turismo de aventura, el turismo de bienestar y el turismo cultural. Actividades como el canopy, el surf y el avistamiento de aves han ganado popularidad, atrayendo a diferentes segmentos de turistas interesados en experiencias auténticas y sostenible.

El turismo es una de las principales fuentes de ingresos para Costa Rica, representando aproximadamente el 8% del PIB del país. Según el Banco Central de Costa Rica, el turismo genera empleo y contribuye significativamente al desarrollo de infraestructura en las áreas rurales y costeras (Banco Central de Costa Rica, 2021). Además, el turismo ha incentivado el crecimiento de pequeñas y medianas empresas (Gyr. U, 2010).

#### **2.1.4. Historia del Turismo en Dominical**

Dominical es una pequeña localidad costera ubicada en el distrito de Bahía Ballena, dentro del cantón de Osa, en la provincia de Puntarenas, Costa Rica. Esta región es conocida por sus exuberantes playas, biodiversidad y por formar parte de uno de los ecosistemas de mayor riqueza natural en el país, el cual es característico del Pacífico Sur. Dominical destaca

por ser un destino turístico emergente, especialmente en las últimas décadas, y es popular entre quienes buscan un entorno natural y oportunidades para actividades de aventura y ecoturismo (Instituto Costarricense de Turismo [ICT], 2022).

Antes de la llegada de los colonos, esta región estaba habitada por pueblos indígenas, principalmente del grupo Boruca, quienes tenían una relación estrecha con el ambiente y la biodiversidad de la zona. La colonización de la región comenzó en el siglo XVI, cuando los exploradores españoles arribaron a las costas del Pacífico costarricense en búsqueda de nuevos territorios y riquezas. Sin embargo, la colonización fue lenta debido a las condiciones geográficas y climáticas adversas, que limitaban el establecimiento de asentamientos permanentes (Bozzoli, 1979).

Durante la época colonial, la región del Pacífico Sur se mantuvo aislada en gran medida del resto del país, con pocos asentamientos permanentes. Fue en el siglo XIX cuando se inició un proceso de ocupación más estable, a medida que los migrantes internos se desplazaban hacia el sur en busca de tierras para la agricultura y la ganadería. Dominical, al igual que otras localidades de la zona, comenzó a desarrollarse como un pequeño centro agrícola y pesquero.

En las primeras décadas del siglo XX, la economía de Dominical y de sus alrededores dependía principalmente de actividades agropecuarias. El cultivo de productos como el plátano, la palma africana y, en menor medida, el café, jugaron un papel central en la economía local. Estas actividades estaban en gran medida vinculadas a la expansión de la United Fruit Company, que se desarrollaron en el país a inicios del siglo XX y desarrollaron una fuerte influencia en la economía de la zona (Biesanz, Biesanz & Biesanz, 1999).

Con el tiempo, la presencia de la palma africana se consolidó como una de las principales actividades económicas en el Pacífico Sur. Sin embargo, el impacto ambiental y social que generó la expansión de este monocultivo impulsó la necesidad de alternativas más sostenibles y menos agresivas para el medio ambiente. Así, la región comenzó a buscar en el turismo una oportunidad de diversificación económica.

A partir de la década de 1980, Costa Rica comenzó a posicionarse como un destino ecoturístico a nivel mundial. Dominical, gracias a sus playas, su biodiversidad y su

proximidad con el Parque Nacional Marino Ballena, comenzó a atraer a un nuevo tipo de visitante: los surfistas y turistas interesados en la naturaleza. La Playa Dominical, con olas constantes y de calidad para el surf, se convirtió en un lugar frecuentado por surfistas nacionales e internacionales, lo que fomentó el crecimiento de la infraestructura turística en la localidad (Honey, 2008).

Este crecimiento fue impulsado por la creación de pequeños hoteles, hostales, restaurantes y centros de turismo de aventura, que atendían a las demandas de un público ávido de experiencias de contacto con la naturaleza. En los años noventa y principios de los 2000, Dominical experimentó un auge en su oferta de servicios turísticos, incentivado por la fama de Costa Rica como líder en turismo sostenible y por el auge del turismo de aventura y naturaleza (Weaver, 2001).

Uno de los grandes desafíos para Dominical ha sido mantener un equilibrio entre el crecimiento turístico y la conservación del medio ambiente. A diferencia de otros destinos que han optado por el turismo masivo, Dominical ha apostado por un modelo de turismo responsable y sostenible, en línea con las políticas nacionales de conservación. La creación del Parque Nacional Marino Ballena y la protección de otras áreas naturales cercanas han sido fundamentales para preservar el entorno natural que atrae a los turistas (Instituto Nacional de Biodiversidad, 2019).

Los esfuerzos de conservación y la implementación de prácticas de turismo sostenible han permitido que la zona de Dominical sea reconocida como un ejemplo de sostenibilidad en el Pacífico Sur. Sin embargo, el aumento en la cantidad de visitantes plantea desafíos en términos de infraestructura, gestión de residuos y presión sobre los recursos hídricos. Estos problemas requieren una planificación cuidadosa para evitar que el desarrollo turístico comprometa la biodiversidad que hace de Dominical un destino único (Aylward et al., 1996).

El turismo ha sido un motor clave para la economía local de Dominical. La generación de empleos directos e indirectos en el sector turístico ha mejorado el nivel de vida de muchos habitantes, quienes encuentran en el turismo una fuente de ingresos que complementa o sustituye a las actividades agrícolas tradicionales. Además, el turismo ha incentivado la creación de pequeñas y medianas empresas locales, promoviendo una economía más diversificada y menos dependiente de la agricultura (Banco Central de Costa Rica, 2020).

El crecimiento de Dominical como destino turístico también ha traído consigo una serie de retos sociales. El aumento en el costo de vida, la gentrificación y la migración de personas de otras partes del país y del extranjero han generado cambios en la estructura social y en el estilo de vida de la comunidad. Estos cambios han requerido de una adaptación cultural, así como de políticas inclusivas que busquen el bienestar de los residentes locales.

De cara al futuro, Dominical enfrenta la tarea de continuar promoviendo un modelo de turismo sostenible que se adapta a los cambios en la demanda turística y que al mismo tiempo protege los recursos naturales. En este sentido, el fortalecimiento de las iniciativas de conservación y la educación ambiental para los visitantes serán factores clave. Además, la diversificación de la oferta turística, que incluye actividades como el avistamiento de aves, el turismo de bienestar y la cultura local, permitirá que Dominical mantenga su atractivo sin caer en la saturación de los recursos (ICT, 2022).

## **2.2. Oferta y demanda de hospedaje turístico**

### **2.2.1 Oferta de hospedaje**

La oferta de hospedaje se define como el conjunto de establecimientos, instalaciones y servicios que se ofrecen en un destino turístico para satisfacer las necesidades de alojamiento de los visitantes, proveyendo un espacio seguro y cómodo para su estancia. Este concepto abarca desde hoteles y moteles hasta alojamientos alternativos, como casas de alquiler y cabañas, cada uno con características propias que responden a la demanda y expectativas del turista. Según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2022), el sector del hospedaje constituye uno de los componentes esenciales de la industria turística, pues responde directamente a la demanda y desempeña un papel fundamental en la experiencia y satisfacción del visitante, influyendo en la elección del destino.

En el contexto de la economía turística, la oferta de hospedaje es además un reflejo de las condiciones socioeconómicas y culturales de un destino. Las características y diversidad de los establecimientos de alojamiento responden a la demanda de distintos perfiles de turistas, desde quienes buscan opciones de lujo hasta quienes prefieren una experiencia más económica y auténtica. Statista (2023) indica que, a nivel global, la industria de alojamiento ha evolucionado en los últimos años hacia una mayor digitalización y

personalización de servicios, lo cual responde a las tendencias actuales de los consumidores, quienes buscan experiencias únicas e inmersivas.

### 2.2.1.1 Conceptos de la oferta de hospedaje

- **Capacidad de alojamiento:** Este término se refiere al número total de huéspedes que un establecimiento puede albergar simultáneamente, y se mide generalmente en términos de número de camas o habitaciones. La capacidad de alojamiento es un indicador crucial en la planificación turística, pues ayuda a prever y gestionar la afluencia de visitantes ya evitar la sobrecarga de los recursos de un destino (Becerra & Santana, 2018).
- **Clasificación de establecimientos de hospedaje:** La oferta de hospedaje se clasifica en diferentes categorías como hoteles, hostales, albergues, entre otros, cada uno de los cuales posee particularidades en términos de precio, servicios y tipo de cliente. La OMT (2021) destaca que la clasificación de los establecimientos permite a los turistas identificar y comparar de manera efectiva las opciones de alojamiento, seleccionando así el que mejor se adapta a sus necesidades.
- **Certificación de sostenibilidad:** La sostenibilidad es un factor de creciente importancia en la oferta de hospedaje. Los establecimientos que adoptan prácticas responsables minimizan su impacto ambiental y contribuyen a la preservación del medio ambiente. En Costa Rica, por ejemplo, la Certificación de Sostenibilidad Turística (CST) es un programa implementado por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) que fomenta la adopción de prácticas sostenibles en el sector (ICT, 2022).
- **Servicios complementarios:** La oferta de hospedaje incluye, además de la estancia, una serie de servicios adicionales como restaurantes, piscinas, gimnasios y espacios para eventos. Estos servicios agregan valor a la experiencia del cliente y pueden ser decisivos en la elección de un alojamiento. Los turistas suelen valorar positivamente aquellos

establecimientos que ofrecen actividades recreativas y servicios de bienestar (Becerra & Santana, 2018).

- **Adaptación tecnológica:** En la actualidad, la tecnología juega un papel crucial en la oferta de hospedaje. Desde sistemas de reservación en línea hasta experiencias personalizadas mediante aplicaciones y dispositivos inteligentes, la integración de tecnología mejora la eficiencia del servicio y aumenta la satisfacción del cliente (Statista, 2023).

### **2.2.1.2 Tipos de Hospedaje en Costa Rica**

En Costa Rica, el Instituto Costarricense de Turismo (ICT, 2016) clasifica las empresas de hospedajes de la siguiente forma:

**2.2.1.2.1 Hoteles:** Estos establecimientos organizados brindan alojamiento temporal a turistas, ofrecen servicios complementarios como restaurante, piscina, áreas comunes y aire acondicionado y su clasificación puede ir desde categorías básicas hasta lujo (estrellas).

**2.2.1.2.2 Cabinas:** Este tipo de establecimientos cuentan con infraestructura más sencilla y económica, generalmente localizada en zonas de playa, puede incluir cabañas individuales o pequeños edificios y son diseñadas para una experiencia más rústica o de contacto.

**2.2.1.2.3 Apartoteles:** Este tipo de alojamiento es ideal para viajeros, turistas o personas en desplazamiento laboral que buscan un ambiente hogareño con la privacidad y autonomía de un apartamento, sin renunciar a los servicios y comodidades de un hotel.

**2.2.1.2.4 Alojamiento y desayuno (B&B):** Por lo general, los B&B tienen pocas habitaciones (entre 3 y 10 en promedio), lo que permite un trato personalizado. Suelen ser propiedades familiares, como casas grandes o pequeñas. La tarifa normalmente incluye un desayuno casero. A menudo, los mismos propietarios se encargan de la administración y los huéspedes, lo cual crea una experiencia cercana y única.

**2.2.1.2.5 Hostales:** Es un tipo de alojamiento turístico caracterizado por ofrecer hospedaje económico y servicios básicos, con habitaciones compartidas, dirigido especialmente a viajeros con presupuestos limitados o que buscan una experiencia más social y comunitaria. Los hostales suelen ser populares entre jóvenes, mochileros y personas que desean compartir espacios y conocer a otros viajeros.

**2.2.1.2.6 Complejos Turísticos:** El objetivo principal de un complejo turístico es proporcionar una experiencia integral que combine relajación, entretenimiento y comodidad en un entorno atractivo, ideal para vacacionistas, familias, parejas o grupos que buscan disfrutar de una estancia completa y diversa en un solo lugar. Generalmente cuentan con múltiples instalaciones: spa, restaurantes temáticos, piscinas, campos de golf, actividades recreativas (Pueden ser "todo incluido")

**2.2.1.2.7 Hoteles Boutique:** Estos establecimientos son pequeños hoteles de lujo con un diseño único o temporal, enfatizan en una experiencia personalizada, ambientes íntimos y exclusivos y ofrecen servicios de alto nivel con atención al cliente.

**2.2.1.2.8 Eco-Lodges:** Es un tipo de hospedaje diseñado para minimizar su impacto en el entorno circundante, empleando estrategias que reducen significativamente su huella de carbono e integran las instalaciones de manera fluida en el ambiente. Desde la selección de materiales de construcción autóctonos hasta el uso de energías renovables, como la solar o hidroeléctrica, los eco-lodge priorizan el turismo sostenible. Este enfoque refuerza su compromiso con la conservación del medio ambiente, la reducción del impacto ambiental y el impulso de prácticas responsables que benefician tanto a las comunidades locales como a los ecosistemas.

**2.2.1.2.9 Villas Vacacionales:** Representan una modalidad de alojamiento de lujo, diseñada para estancias de corto plazo, que se distingue por ofrecer mayor espacio y comodidades en comparación con una casa o apartamento convencional. Este tipo de hospedaje no tradicional combina privacidad, comodidad y una conexión íntima con el entorno natural del país.

Estas propiedades suelen ubicarse en zonas residenciales exclusivas o áreas rurales, proporcionando un entorno tranquilo y exclusivo. Además, dispone de espacios exteriores privados, como patios, terrazas o jardines, que permiten a los huéspedes disfrutar del clima y el paisaje costarricense. Muchas villas vacacionales ofrecen vistas privilegiadas hacia la costa, las montañas o la selva, lo cual refuerza su atractivo como una opción de hospedaje única.

El concepto de villa vacacional abarca una amplia gama de construcciones, incluyendo viviendas, apartamentos, chalés, bungalós y cuartos diseñados para satisfacer las expectativas de los viajeros que buscan una experiencia personalizada y de alta calidad durante su estancia en Costa Rica.

**2.2.1.2.10 Camping o Glamping:** Esta opción de alojamiento son similares a tiendas de campaña o estructuras. El "glamping" es una variante de lujo que combina la experiencia del camping con comodidades modernas.

**2.2.1.2.11 Posadas Turísticas:** Son pequeños alojamientos administrados por familias, ofrecen una experiencia más auténtica y cultural, generalmente, ubicados en áreas rurales o zonas con baja densidad turística.

### **2.2.1.3 Categorización de las empresas de hospedaje**

Las empresas de hospedaje en Costa Rica se clasifican según el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) en las siguientes categorías:

- 5 Estrellas para Categoría de Lujo.
- 4 Estrellas para Primera Categoría A.
- 3 Estrellas para Primera Categoría B.
- 2 Estrellas para Segunda Categoría.
- 1 Estrella para Tercera Categoría.

### 2.2.1.4 Inventario Turístico de Hoteles Encuestados

Nombre del Establecimiento	Tipo de Hospedaje	Habitaciones	Tarifas por Noche	Declaratoria Turística	Ocupación Temporada Alta	Porcentaje de Turistas internacionales que reciben	Porcentaje de Turistas Nacionales que reciben
Casa y hotel Bamboo River	Albergue ecológico	De 11 a 20	Más de \$100	No	Más del 75%	Más del 50%	Menos del 25%
Posada ecológica Tropical Sands Dominical	Albergue ecológico	De 6 a 10	De \$50 a \$100	No	Más del 75%	Más del 50%	Menos del 25%
Ecoalbergue Pacific Edge	Albergue ecológico	De 1 a 5	Más de \$100	No	Más del 75%	Más del 50%	Menos del 25%
Apartamentos de lujo Nauyaca Be Paradise Lodge	Albergue ecológico	De 6 a 10	Más de \$100	No	Más del 75%	Más del 50%	Del 25% al 50%
Hotel Iguana Libre	Bungalows	De 6 a 10	De \$50 a \$100	No	Más del 75%	Más del 50%	Del 25% al 50%
Cabinas del árbol de la vida	Bungalows	De 1 a 5	Más de \$100	No	Más del 75%	Más del 5	Del 25% al 50%
Solaz	Casa Vacacional	De 1 a 5	Más de \$100	No	Más del 75%	Más del 50%	Menos del 25%
Villas Río Mar	Hotel	Más de 20	De \$50 a \$100	Si	Más del 75%	Más del 50%	Del 25% al 50%
Hotel Diuwak	Hotel	Más de 20	Más de \$100	No	Más del 75%	Más del 50%	Del 25% al 50%
Hotel Río	Hotel	De 6 a 10	De \$50 a \$100	No	Más del 75%	Más del 50%	Del 25% al 50%
Hotel de playa Hona	Hotel	De 11 a 20	Más de \$100	En proceso	Más del 75%	Más del 50%	Del 25% al 50%
Resort de surf de lujo La Mangata	Hotel	De 6 a 10	Más de \$100	No	Más del 75%	Más del 50%	Menos del 25%
Hotel Boutique Cuna del Ángel	Hotel	De 11 a 20	Más de \$100	Si	Mamá	Más del 50%	Del 25% al 50%
Hotel boutique de la tribu	Hotel Boutique	De 6 a 10	Más de \$100	En proceso	Más del 75%	Más del 50%	Del 25% al 50%
La Junta Boutique Rooms	Hotel Boutique	De 1 a 5	Más de \$100	No	Más del 75%	Más del 50%	Menos del 25%
La Posada del Mar	Posada	De 6 a 10	Más de \$100	No	Más del 75%	Más del 50%	Menos del 25%
Villas Altura	Villa	De 6 a 10	Más de \$100	En proceso	Más del 75%	Más del 50%	Del 25% al 50%

### 2.3 Demanda de hospedaje

La demanda de hospedaje se refiere a la cantidad de servicios de alojamiento que los turistas requieren en un destino determinado y en un período específico. Esta demanda está

directamente influenciada por diversos factores, como las tendencias del turismo, el poder adquisitivo de los turistas, el desarrollo de las infraestructuras de transporte y la promoción de los destinos (Uysal, Perdue & Sirgy, 2012).

Para analizar la demanda de hospedaje es fundamental considerar no sólo el número de visitantes que buscan un lugar donde hospedarse, sino también las características específicas de estos visitantes: sus preferencias, su presupuesto, su propósito de viaje (negocios, placer, turismo ecológico, entre otros) y la duración de su estancia. Según Kotler et al. (2017), la demanda en el sector hotelero también está vinculada a la estacionalidad y al comportamiento de los consumidores, factores que afectan la rentabilidad y la planificación estratégica de los establecimientos.

La demanda de hospedaje, como uno de los pilares del turismo, tiene una relevancia crítica en la sostenibilidad de las economías locales y en el desarrollo de la infraestructura turística. Esta impulsa la inversión en nuevos alojamientos y servicios complementarios, y actúa como motor de crecimiento para otros sectores relacionados, como la gastronomía, el transporte y el comercio. En este sentido, analizar la demanda de hospedaje permite a los gestores turísticos y a los responsables de políticas públicas planificar de manera efectiva los recursos y estrategias necesarias para satisfacer las necesidades de los turistas y fomentar un desarrollo turístico sostenible (OMT, 2021).

### **2.3.1 Componentes de la demanda de hospedaje**

El análisis de la demanda de hospedaje implica una profunda comprensión de varios aspectos que influyen en el comportamiento de los turistas y en sus decisiones de alojamiento:

- **Elasticidad de la demanda:** La elasticidad de la demanda en el sector del hospedaje refleja cómo varía la cantidad de servicios de alojamiento demandados ante cambios en los precios. Una demanda elástica indica que los turistas son sensibles a los cambios de precio, mientras que una demanda inelástica sugiere que el número de turistas no fluctúa considerablemente con variaciones de precios. Esta variabilidad tiene importantes implicaciones en la política de precios de los establecimientos y en la competitividad de un destino (Dwyer, Forsyth & Dwyer, 2020).

- **Estacionalidad:** La demanda de hospedaje está marcada por patrones estacionales, especialmente, en destinos turísticos que dependen de ciertas condiciones climáticas o eventos específicos. La estacionalidad genera picos de demanda durante periodos vacacionales o festividades, lo que obliga a los establecimientos a ajustar sus precios, disponibilidad y personal en función de la demanda (Song, Dwyer, Li & Cao, 2012).
- **Segmentación de mercado:** La demanda de hospedaje está compuesta por diferentes segmentos de mercado, como turistas de negocios, turistas de ocio, turistas familiares, entre otros. Cada segmento tiene características y necesidades particulares, lo que permite a los establecimientos de hospedaje diseñar y ofrecer servicios adaptados a las expectativas de cada grupo (Kotler et al., 2017). La segmentación facilita una mejor personalización de la oferta y contribuye a mejorar la satisfacción del cliente.
- **Duración de la estadía:** La duración de la estadía es un factor clave en la demanda de hospedaje, ya que determina el impacto económico que tiene cada visitante en un destino. Generalmente, los turistas que permanecen por períodos largos tienden a realizar un gasto mayor en alojamiento y servicios complementarios, lo que beneficia a las economías locales y justifican una oferta de hospedaje variada (OMT, 2021).
- **Comportamiento de reserva:** Con el auge de las plataformas digitales, los turistas tienen una mayor libertad y comodidad para reservar alojamientos en línea. Estas han modificado significativamente los patrones de demanda, ya que permiten a los turistas comparar precios, leer reseñas y hacer reservas de último minuto, factores que han llevado a los proveedores de hospedaje a adaptarse a un entorno de mercado altamente competitivo y digitalizado (Buhalis & Ley, 2008).

#### **2.4 Declaratoria Turística para empresas de hospedaje en Costa Rica**

Costa Rica se ha consolidado como uno de los destinos turísticos más destacados en América Latina, debido a su biodiversidad, su enfoque en sostenibilidad y la implementación de políticas que promueven la calidad en los servicios turísticos. En este contexto, la Declaratoria Turística, otorgada por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), representa un mecanismo clave para regular, reconocer y promover la oferta de hospedaje que cumple con estándares de calidad, sostenibilidad y requisitos legales.

El crecimiento de esta oferta no solo refleja el dinamismo del sector turístico, sino también el compromiso de los operadores locales y nacionales de alinearse con las demandas de un turismo responsable y de alta calidad. Este crecimiento ha impactado positivamente la percepción del destino y la competitividad del país en el mercado internacional.

Desde la década de 1990, Costa Rica ha experimentado un crecimiento constante en la llegada de turistas internacionales, pasando de 780.000 visitantes en 1990 a más de 3 millones en 2019, según datos del ICT. Este incremento ha incentivado la expansión de la oferta de hospedaje, tanto en cantidad como en calidad, con un enfoque en satisfacer las expectativas de un turismo cada vez más exigente.

En paralelo al crecimiento del turismo, ha habido un aumento significativo en el número de establecimientos que obtienen la Declaratoria Turística. En 2010, aproximadamente el 20% de los alojamientos en el país contaban con esta certificación; Para 2022, esta cifra superó el 35%, lo que refleja un progreso significativo en la formalización y calidad del sector (ICT, 2023).

Las provincias con mayor cantidad de establecimientos certificados son San José, Guanacaste y Puntarenas, que concentran los destinos turísticos más visitados del país. No obstante, también se ha observado un incremento en zonas emergentes, como el Caribe Sur y el Pacífico Sur.

#### **2.4.1 Declaración Turística en Costa Rica**

La Declaratoria Turística es un reconocimiento oficial otorgado por el ICT a aquellos establecimientos y actividades que cumplen con requisitos legales, técnicos y de calidad en la prestación de servicios turísticos. Este mecanismo busca incentivar la formalización del sector, garantizar experiencias satisfactorias para los turistas y promover la sostenibilidad ambiental y social.

Este reconocimiento garantiza que los negocios que lo ostentan cumplen con estándares específicos en materia legal, fiscal, de calidad, sostenibilidad y desarrollo local. Estos aspectos no solo fortalecen la competitividad del destino, sino que también contribuyen al bienestar social y económico de las comunidades.

##### **2.4.1.1. Cumplimiento de Normativa Legal y Fiscal**

## Requisitos legales

Para garantizar la legitimidad de las operaciones turísticas, los establecimientos deben cumplir con las siguientes disposiciones legales (ICT, 2016):

- **Inscripción en el Registro Nacional de Turismo:** Es obligatorio que las empresas turísticas se registren en el ICT, lo que les permite operar dentro del marco regulatorio establecido.
- **Permisos Municipales y de Funcionamiento:** Incluyen autorizaciones emitidas por las municipalidades locales y el Ministerio de Salud, así como los permisos de uso de suelo y cumplimiento con normas sanitarias.
- **Regulación Ambiental:** En caso de que las actividades impacten el medio ambiente, los establecimientos deben obtener los permisos del Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE) y cumplir con las disposiciones establecidas en la Ley de Biodiversidad.

### 2.4.1.2. Obligaciones fiscales

La sostenibilidad financiera del sector turístico también depende del cumplimiento fiscal, que incluye:

- **Impuesto sobre la Renta:** Declaración de ingresos y pago de impuestos conforme a las tasas aplicables.
- **Impuesto al Valor Agregado (IVA):** Aplicación de una tasa del 13% en la mayoría de los servicios turísticos.
- **Contribuciones Municipales:** Pago de patentes y otras tasas locales asociadas a la operación comercial.

### 2.4.1.3 Calidad en la infraestructura y servicios ofrecidos

La calidad en la infraestructura y los servicios es un aspecto crucial para garantizar una experiencia turística satisfactoria y cumplir con los estándares exigidos por las TIC.

#### 2.4.1.3.1 Infraestructura

La siguiente infraestructura turística debe cumplir con los parámetros (ICT, 2016):

- **Seguridad y accesibilidad:** Las edificaciones deben cumplir con el Código de Construcción de Costa Rica, incluyendo medidas de seguridad y accesibilidad para personas con discapacidad.
- **Estética y confort:** Los alojamientos deben ofrecer un ambiente atractivo y funcional que satisfaga las expectativas del turista.
- **Mantenimiento y limpieza:** Las instalaciones deben mantenerse en condiciones óptimas para garantizar la seguridad y el confort de los visitantes.

#### 2.4.1.3.2 Servicios

Los servicios ofrecidos deben responder a los estándares de calidad esperados por los turistas nacionales e internacionales (ICT, 2016):

- **Atención al cliente:** El personal debe estar capacitado en hospitalidad y manejo de idiomas extranjeros.
- **Alimentación:** Cuando corresponda, los establecimientos deben garantizar la calidad, frescura y seguridad de los alimentos ofrecidos.
- **Servicios complementarios:** Actividades recreativas, transporte interno y guías turísticas certificados, entre otros, deben ser parte de la oferta.

#### 2.4.1.4 Aplicación de prácticas sostenibles

El turismo sostenible es uno de los pilares fundamentales de la Declaración Turística en Costa Rica. La aplicación de estas prácticas no solo preserva los recursos naturales, sino que también mejora la reputación del establecimiento.

## **Gestión de recursos naturales**

Los establecimientos deben implementar medidas para minimizar su huella ambiental (ICT, 2016):

- **Eficiencia Energética:** Uso de energías renovables y tecnologías de ahorro energético.
- **Gestión de Residuos:** Implementación de programas de reciclaje, compostaje y reducción de desechos.
- **Conservación del Agua:** Instalación de sistemas de ahorro de agua y tratamiento de aguas residuales.

### **2.4.1.5 Sensibilización y Educación Ambiental**

Los negocios deben promover la conciencia ambiental entre empleados y turistas mediante programas educativos, señalización sobre prácticas sostenibles y actividades que fomenten el cuidado del medio ambiente.

### **2.4.1.6 Contribución al desarrollo local y económico**

#### **Generación de empleo**

Los establecimientos certificados deben priorizar la contratación de personal local, promoviendo el empleo digno y capacitando a los trabajadores para mejorar sus habilidades en el sector turístico (Sánchez, 2018).

#### **Integración de Proveedores Locales**

El turismo sostenible fomenta la creación de encadenamientos productivos, incentivando a los negocios a adquirir productos y servicios de proveedores locales, como alimentos frescos, artesanías y transporte.

## **Promoción de la Cultura Local**

La Declaración Turística alienta a los establecimientos a integrar elementos culturales en sus operaciones, desde la gastronomía tradicional hasta la participación en festividades locales.

### **2.4.1.7 Beneficios de cumplir con la Declaratoria Turística**

El cumplimiento de los cuatro pilares mencionados trae múltiples beneficios tanto para los establecimientos como para las comunidades y el país (Sánchez, 2018). Estos se explican a continuación:

- **Mejora de la competitividad:** Los negocios certificados se destacan frente a la competencia al demostrar un compromiso con la calidad y la sostenibilidad.
- **Incremento en la Afluencia de Visitantes:** Los turistas prefieren alojamientos y servicios que cuenten con certificaciones reconocidas.
- **Conservación Ambiental y Cultural:** La implementación de prácticas sostenibles asegura la preservación de los recursos naturales y las tradiciones locales.
- **Fortalecimiento de la Economía Local:** El turismo sostenible genera ingresos que benefician a las comunidades anfitrionas.

De acuerdo con el ICT (2023), la Declaratoria Turística se ha convertido en un estándar valorado tanto por turistas nacionales como internacionales, quienes buscan alojamientos confiables y responsables en sus prácticas.

## **2.5 Factores que impulsan el crecimiento de la oferta certificada**

El crecimiento de la oferta de establecimientos turísticos certificados responde a una serie de factores económicos, sociales y ambientales que han redefinido la industria del turismo a nivel global. En el contexto de Costa Rica, la certificación de la oferta turística, especialmente a través de la Declaratoria Turística otorgada por el Instituto Costarricense de

Turismo (ICT, 2023), se ha posicionado como una herramienta clave para promover la formalización, la sostenibilidad y la competitividad en el sector (ICT, 2023).

Los principales factores que impulsan esta tendencia incluyen la demanda de los consumidores por experiencias sostenibles, la necesidad de cumplir con normativas legales y fiscales, y el acceso a beneficios económicos y de promoción internacional para los establecimientos certificados (OMT, 2022). Los factores que impulsan la oferta son los siguientes:

- **Demanda de turismo de calidad:** Los turistas actuales, especialmente aquellos provenientes de mercados desarrollados como Estados Unidos y Europa, buscan experiencias auténticas respaldadas por estándares de calidad. La Declaración Turística asegura a los visitantes que el establecimiento cumple con parámetros reconocidos a nivel nacional e internacional.
- **Incentivos gubernamentales:** El ICT ha implementado programas y políticas para promover la certificación de establecimientos, incluyendo capacitaciones, asesorías técnicas y beneficios fiscales. Esto ha motivado a muchos pequeños y medianos empresarios a optar por la formalización de sus negocios.
- **Conciencia sobre sostenibilidad:** La sostenibilidad ha sido un eje central en la promoción de Costa Rica como destino turístico. Los alojamientos con Declaratoria Turística suelen estar asociados con el Programa de Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST), lo que refuerza su compromiso con el medio ambiente y las comunidades locales.
- **Beneficios económicos:** El crecimiento de la oferta certificada ha impulsado la economía local en regiones turísticas, generando empleo y promoviendo el comercio local. Según el ICT, los establecimientos con Declaratoria Turística aportan más del 60% de los ingresos generados por la industria hotelera.
- **Mejora de la competitividad:** La certificación mejora la percepción de Costa Rica como un destino de calidad, lo que fortalece su posicionamiento en mercados internacionales y atrae visitantes de alto poder adquisitivo.

## 2.6 Producto Turístico

Un producto turístico es un conjunto de servicios, experiencias y recursos que se ofrecen a los turistas con el objetivo de satisfacer sus necesidades y deseos durante su viaje. Este producto está diseñado para proporcionar una experiencia completa que va desde el alojamiento hasta las actividades recreativas, culturales o de aventura que los turistas desean disfrutar en un destino determinado (Sánchez, 2018). Las características del producto turístico son:

- Intangibilidad: El producto turístico no puede ser tocado o poseído físicamente antes de ser experimentado. Los turistas adquieren una experiencia, no un objeto tangible.
- Inseparabilidad: La producción y el consumo del producto turístico suelen ocurrir de manera simultánea. El servicio es consumido mientras se está prestando, como en el caso de un guía turístico o de un hotel.
- Heterogeneidad: Los productos turísticos pueden variar en calidad y experiencia según el destino, el proveedor, las condiciones climáticas o incluso el grupo de turistas.
- Perecibilidad: Los productos turísticos no pueden almacenarse o venderse después de que se haya pasado el momento de consumo. Por ejemplo, una habitación de hotel no ocupada o una excursión no realizada no pueden venderse en otro momento.
- Temporalidad: Algunos productos turísticos dependen de la temporada. Esto se aplica, por ejemplo, a destinos de playa o de nieve, que tienen alta demanda en determinadas épocas del año.
- Composición multidimensional: El producto turístico suele ser una combinación de varios servicios como transporte, alojamiento, alimentación, actividades recreativas, guías turísticos, entre otros.
- Personalización: A menudo, los productos turísticos se adaptan a las preferencias y necesidades de los turistas. Esto puede incluir tours personalizados, programas de bienestar o actividades a medida.

El producto turístico en Costa Rica se caracteriza por su enfoque en la sostenibilidad, la biodiversidad y la autenticidad cultural, lo que ha permitido al país posicionarse como uno

de los destinos líderes en turismo responsable a nivel mundial (ICT, 2023), sus características son:

- **Ecoturismo y Biodiversidad:** Costa Rica es conocida por su asombrosa biodiversidad, que incluye parques nacionales, reservas biológicas, selvas tropicales, volcanes, playas y montañas. Estos elementos naturales son la base principal del producto turístico del país, ofreciendo a los turistas actividades como caminatas en la selva, avistamiento de aves, senderismo, y visitas a reservas naturales (Sánchez, L., & Gómez, A. 2016).
- **Playas:** Costa Rica cuenta con hermosas playas tanto en el océano Pacífico como en el mar Caribe. Las playas son un gran atractivo para turistas que buscan descansar, practicar deportes acuáticos como surf, snorkeling, y buceo. Destinos como Tamarindo, Jacó, Manuel Antonio y Puerto Viejo destacan por su belleza y la calidad de sus servicios turísticos (Sánchez, L., & Gómez, A. 2016).
- **Turismo de Aventura:** Gracias a su terreno montañoso y paisajes naturales, Costa Rica es un destino ideal para el turismo de aventura. Los visitantes pueden disfrutar de actividades como rafting, canopy (tiroleza), ciclismo de montaña, senderismo, rappel, y exploración de cavernas. El país tiene varias zonas para estas actividades, como La Fortuna y el Parque Nacional Corcovado (Sánchez, L., & Gómez, A. 2016).
- **Turismo de Bienestar:** Costa Rica también ha desarrollado un fuerte enfoque en el turismo de bienestar, ofreciendo spas, retiros de yoga y meditación, y terapias holísticas. La combinación de paisajes naturales con prácticas de bienestar atrae a turistas que buscan relajarse y reconectar consigo mismos. Destinos como Nosara y la zona de la Península de Nicoya son populares por su enfoque en el bienestar (Sánchez, L., & Gómez, A. 2016).
- **Cultura y Patrimonio:** Además de sus recursos naturales, Costa Rica ofrece una rica herencia cultural que los turistas pueden explorar a través de su gastronomía, festividades, arte y arquitectura. Las ciudades como San José tienen museos, teatros y mercados que permiten a los turistas sumergirse en la cultura costarricense. Las celebraciones como el Día de la Independencia y las festividades religiosas también atraen a los visitantes (Sánchez, L., & Gómez, A. 2016).

- **Turismo Sostenible:** Costa Rica es un líder mundial en sostenibilidad y conservación, lo que se refleja en sus esfuerzos por ofrecer productos turísticos que respeten y protejan el medio ambiente. El país ha implementado políticas y programas de turismo sostenible, incluyendo la certificación de empresas turísticas que siguen prácticas ecológicas responsables (Sánchez, L., & Gómez, A. 2016).
- **Turismo Rural Comunitario:** El turismo rural en Costa Rica permite a los turistas vivir experiencias auténticas en comunidades locales, como visitas a fincas de café, tours en comunidades indígenas, y la posibilidad de aprender sobre la vida rural costarricense. Esto también ayuda a promover el desarrollo económico de las zonas menos urbanizadas del país (Sánchez, L., & Gómez, A. 2016).

## **Capítulo III: Marco Metodológico**

### **3.1. Enfoque de la investigación**

El enfoque cuantitativo en una investigación busca medir, de manera objetiva y sistemática, fenómenos o variables mediante el uso de herramientas estadísticas y análisis de datos numéricos (Baptista Lucio, P. 2018). Este enfoque se caracteriza por su precisión en la medición, la posibilidad de replicar los estudios y la generación de conclusiones basadas en evidencias cuantificables, lo que permite un análisis riguroso y objetivo de los fenómenos estudiados.

En el contexto de esta tesis, el objetivo principal es cuantificar el crecimiento de la oferta de hospedaje en la localidad de Dominical, distrito del Cantón Osa, Puntarenas, con un enfoque específico en aquellos establecimientos que han obtenido la Declaratoria Turística emitida por el Instituto Costarricense de Turismo (TIC). Esta declaratoria constituye un reconocimiento oficial que certifica que los establecimientos de hospedaje cumplen con los requisitos legales y estándares de calidad que exige la industria turística en Costa Rica. La importancia de esta certificación radica en que no solo asegura el cumplimiento de normativas, sino que también es un indicador de la profesionalización y formalización del sector turístico en la región (ICT, 2023).

El enfoque cuantitativo adoptado en esta investigación no solo se limita a describir el comportamiento de la variable "oferta de hospedaje", sino que también permite identificar patrones de crecimiento en el tiempo y realizar proyecciones futuras basadas en datos históricos. Estas proyecciones son esenciales para los procesos de planificación estratégica y el desarrollo sostenible del sector turístico, especialmente en una región como Dominical, donde el turismo juega un papel central en la economía local. Al medir objetivamente el crecimiento de la oferta de hospedaje, se podrá establecer una relación entre este crecimiento y factores externos, tales como la demanda turística, la inversión en infraestructura o las políticas públicas.

Los métodos cuantitativos utilizados en esta investigación se basan en la recolección y análisis de datos numéricos, los cuales permiten determinar tendencias y comportamientos en el ámbito turístico. Este tipo de análisis proporciona resultados claros y objetivos, lo que facilita la toma de decisiones basadas en evidencia empírica. Asimismo, el enfoque cuantitativo ofrece la posibilidad de realizar comparaciones temporales, lo que permitirá a los responsables del sector turístico evaluar cómo ha evolucionado la oferta de hospedaje con Declaratoria Turística a lo largo de los años.

En el ámbito administrativo, el uso de herramientas cuantitativas es crucial para la evaluación de las necesidades locales y la mejora de las operaciones cuando se implementan nuevos programas o iniciativas en el sector turístico. Por ejemplo, los resultados de esta investigación pueden servir de base para diseñar políticas públicas que promuevan la sostenibilidad del turismo en Dominical y asegurar que el crecimiento de la oferta de hospedaje esté alineado con las capacidades de carga del entorno y con las expectativas de los turistas. en términos de calidad y sostenibilidad.

### **3.2. Diseño de la investigación**

El diseño de investigación adoptado en este estudio es de carácter descriptivo y explicativo bajo un enfoque cuantitativo, con el objetivo de cuantificar y estudiar el crecimiento de la oferta de hospedaje en Dominical, distrito del Cantón Osa, Puntarenas, Costa Rica, enfocado específicamente en aquellos establecimientos que cuentan con la Declaración Turística otorgada por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT).

La investigación descriptiva busca caracterizar la oferta de hospedaje en Dominical a lo largo de un período de tiempo determinado, proporcionando una visión detallada de la cantidad de establecimientos con Declaratoria Turística, su crecimiento y su evolución histórica en términos numéricos y categóricos. El diseño descriptivo se adecúa a este propósito, ya que permite medir y describir las características del fenómeno estudiado mediante la recolección de datos numéricos sistemáticos (Hernández Sampieri, Fernández-Collado & Baptista Lucio, 2014).

Por otro lado, el componente explicativo del diseño tiene como finalidad identificar posibles relaciones causales entre el crecimiento de la oferta de hospedaje y factores externos, tales como la demanda turística, las políticas de incentivos o la infraestructura turística en la región. La investigación explicativa, aplicada en este contexto, permite establecer relaciones entre variables, lo cual es clave para generar conclusiones basadas en evidencia empírica sobre el desarrollo turístico y su impacto en la oferta de hospedaje (Selltiz, Wrightsman & Cook, 2016).

### **3.3. Fuentes de información**

En el desarrollo de esta investigación, se emplearán tanto fuentes primarias como fuentes secundarias para garantizar un análisis completo, objetivo y bien fundamentado sobre el crecimiento de la oferta de hospedaje en Dominical, distrito del Cantón Osa, Puntarenas, enfocados en los establecimientos que poseen la Declaratoria Turística otorgada por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT).

### **3.3.1. Fuentes primarias**

Las fuentes primarias incluyen a los propietarios o administradores de hospedajes turísticos en Dominical a quienes se encuestará para obtener datos sobre la Declaratoria Turística. Además, comprenden a los tres actores clave del sector turístico de Dominical, representantes del gobierno local, organizaciones turísticas, y expertos en desarrollo sostenible, a quienes se entrevistará para determinar aspectos sobre el crecimiento de la oferta de hospedaje en la zona.

### **3.3.2. Fuentes secundarias**

Las fuentes secundarias están conformadas por datos ya existentes y previamente recolectados por instituciones oficiales y publicaciones académicas, que servirán como contexto y marco teórico para este estudio.

El ICT es la principal entidad encargada de regular y promover el turismo en Costa Rica. Proporciona registros oficiales de los establecimientos que han obtenido la Declaración Turística, con datos detallados, capacidad de hospedaje y categoría del establecimiento. Estos datos serán fundamentales para cuantificar el crecimiento de la oferta de hospedaje en Dominical.

El CANATUR publica informes anuales y estudios sobre el estado del turismo en Costa Rica. Estos informes incluyen análisis del comportamiento del turismo en diferentes regiones del país, así como información sobre tendencias en el desarrollo de la oferta de hospedaje. En este estudio, CANATUR será una fuente importante para comparar las tendencias nacionales con el crecimiento observado en Dominical.

## **3.4. Población y muestra**

La población de este estudio está conformada por todos los establecimientos de hospedaje que operan en la zona de Dominical, distrito del cantón de Osa, Puntarenas. Esta población incluye una amplia variedad de alojamientos de diferentes categorías como Hoteles, Villas / Cabinas / Cabañas y Hotel Boutique. Además, se consideran actores claves en el sector turístico, como propietarios y administradores de estos establecimientos, así como representantes de instituciones locales relacionadas con el turismo, quienes ofrecen una visión integral del impacto del crecimiento turístico en la localidad.

La muestra se seleccionará mediante un muestreo estratificado, donde se tomará en cuenta la clasificación de los establecimientos por tipo (Hoteles, Villas / Cabinas / Cabañas, Hotel Boutique), para asegurar la representatividad de los diferentes tipos de alojamiento. Se estima que la muestra estará compuesta por 17 establecimientos de hospedaje (ver apéndice 1), seleccionados aleatoriamente dentro de cada estrato, a cuyos propietarios o administradores se encuestará para obtener datos sobre la Declaratoria Turística.

Además, como parte de la muestra, se contactará a, al menos, 3 actores clave del sector, tales como representantes del gobierno local, organizaciones turísticas, y expertos en desarrollo sostenible (ver apéndice 2), quienes serán seleccionados por un muestreo no probabilístico por oportunidad. Estos actores serán entrevistados para obtener una visión más amplia y enriquecida del fenómeno estudiado. Esta muestra permitirá un análisis detallado de la oferta de hospedaje en relación con el crecimiento turístico, garantizando un enfoque exhaustivo y representativo del contexto local.

### 3.5. Unidad de Análisis

Objetivo	Variable	Indicador	Definición Conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
Determinar la oferta de hospedaje que cuenta con Declaratoria Turística en Dominical, distrito del Cantón Osa, Puntarenas.	Oferta de hospedaje	Número de establecimientos con Declaratoria Turística	Se refiere al aumento o variación en el número de establecimientos de hospedaje que cuentan con la certificación del ICT en Dominical.	Se analizará el número de establecimientos con Declaratoria Turística registrados por el ICT en Dominical desde un período de referencia (año	-Análisis documental de registros y estadísticas oficiales del ICT. -Encuestas a propietarios o administradores de

				inicial de estudio) hasta el año en curso.	establecimientos escogidos.
Cuantificar el crecimiento de la oferta de hospedaje que cuenta con Declaratoria Turística en Dominical, distrito del Cantón Osa, Puntarenas.	Crecimiento de la oferta de hospedaje	Tasa de crecimiento anual de establecimientos con Declaratoria Turística	La cuantificación del crecimiento de la oferta de hospedaje se refiere al cálculo matemático del aumento en el número de establecimientos por año en la zona de estudio.	Se realizará una evaluación estadística del incremento porcentual de los establecimientos con Declaratoria Turística en Dominical durante un período específico, permitiendo identificar patrones de crecimiento.	-Análisis estadístico de datos numéricos a partir de registros históricos del ICT y de información proporcionada por encuestas a propietarios o administradores de hospedajes. - Utilización de software estadístico (SPSS, Excel) para calcular la tasa de crecimiento anual.
Establecer una guía para la obtención de la Declaratoria Turística programa dirigida a hospedajes, de acuerdo al crecimiento turístico de Dominical.	Estrategias de gestión para el desarrollo sostenible del hospedaje.	Guía para la obtención de la Declaratoria Turística.	La guía para la obtención de la Declaratoria Turística implica la creación de un plan estratégico que considere el crecimiento turístico y la oferta de hospedaje, alineado con las políticas de TIC y las necesidades locales.	Se desarrollará una guía basada en los hallazgos del estudio sobre el crecimiento de la oferta de hospedaje y el comportamiento del turismo en la región, con el propósito de que establecimientos gestionen y obtengan la Declaratoria Turística.	- Entrevistas a actores clave del gobierno local, organizaciones turísticas, y expertos en desarrollo sostenible. -Revisión documental sobre políticas del ICT y trabajo de campo en Dominical.

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos de recolección de datos son herramientas que permiten al investigador obtener información precisa y confiable sobre las variables de estudio (Hernández Sampieri, 2018, p.225).

En esta investigación se utilizará los siguientes instrumentos:

- Análisis documental: Este instrumento permitirá revisar y analizar documentos y bases de datos oficiales relacionados con la oferta de hospedaje que cuenta con Declaratoria Turística, así como informes sobre el crecimiento turístico en Dominical.
- Encuestas: Se aplicarán cuestionarios estructurados a propietarios o administradores de los hospedajes seleccionados, con el fin de recolectar datos cuantitativos sobre el hospedaje, la Declaración Turística y su percepción del crecimiento turístico en la zona.
- Entrevistas semiestructuradas: Se realizarán entrevistas semiestructuradas a actores clave y autoridades locales relacionadas con la gestión turística. Dicho instrumento ayudará a obtener información cualitativa sobre las estrategias de gestión utilizadas por los establecimientos, sus percepciones sobre el crecimiento del turismo, y los desafíos y oportunidades que enfrentan en el contexto actual para plantear la guía para la Declaratoria Turística.

### **3.7. Sistematización y análisis de datos**

En este apartado se indica la forma en que se llevará a cabo la sistematización y análisis de los datos.

- Recopilación de información: Se llevará a cabo mediante la consulta de fuentes primarias y secundarias. Las fuentes primarias incluirán entrevistas con administradores de los establecimientos de hospedaje, así como la recolección de datos de campo en Dominical. Las fuentes secundarias consistirán en la revisión de informes, bases de datos y registros oficiales proporcionados por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), así como la consulta de literatura académica y normativa relacionada con la Declaratoria Turística.
- Revisión de bibliografía: Se enfocará en la identificación de documentos de relevancia que permitan comprender el marco teórico y conceptual sobre la

Declaratoria Turística, la oferta de hospedaje y el crecimiento turístico en Dominical.

- Tabulación de la información de encuestas: La información obtenida a través de encuestas estructuradas será organizada y tabulada utilizando herramientas de análisis de datos, como Excel.
- Tabulación de la información de entrevistas: Las entrevistas semiestructuradas realizadas a los administradores de los establecimientos de hospedaje se transcribirán y analizarán cualitativamente.
- Descripción de los resultados obtenidos: Los resultados se presentarán de forma clara y estructurada, utilizando gráficos y tablas para facilitar su comprensión. Se expondrán los principales hallazgos en torno al crecimiento de la oferta de hospedaje con Declaratoria Turística en Dominical.
- Desarrollo de las conclusiones y recomendaciones: Las conclusiones se elaborarán con base en los resultados obtenidos en la investigación para destacar las tendencias de crecimiento de la oferta de hospedaje, los factores que inciden en el comportamiento del sector y las oportunidades de mejora. Las recomendaciones se centrarán en la mejora de la competitividad de los establecimientos, la promoción de la sostenibilidad y la implementación de estrategias de gestión integral.

Al finalizar la etapa de sistematización y análisis de datos, se espera adquirir toda la información necesaria que permita responder a las preguntas y a los objetivos de esta investigación. Esto permitirá analizar las mejoras que se podrían implementar además poder abordar con mayor claridad el problema planteado en el estudio.

## **Capítulo IV. Análisis de Resultados**

### **4.1 Oferta de hospedaje con Declaratoria Turística en Dominical**

El análisis de resultados permite determinar la oferta de hospedaje con Declaratoria Turística en Dominical, distrito del Cantón Osa, Puntarenas, durante el período 2020-2024, a través de encuestas aplicadas a establecimientos turísticos y entrevistas a actores clave del sector. Se busca ofrecer una visión detallada sobre las características de los alojamientos certificados en la región, tales como los tipos de hospedaje, la cantidad de habitaciones, las tarifas promedio por noche, así como los obstáculos y beneficios asociados a la obtención de la Declaración. Este análisis permitirá identificar las tendencias, los retos y las oportunidades dentro de la oferta de hospedaje turístico en Dominical, y contribuye al entendimiento del panorama actual y las proyecciones futuras para el desarrollo turístico.

De los 17 establecimientos encuestados, la opción más predominante fue el Hotel, con un total de 6 respuestas afirmativas. Este tipo de hospedaje sigue siendo uno de los más comunes en la región, lo que sugiere que la oferta está orientada a un público que busca comodidad y servicios convencionales. Los hoteles suelen ofrecer una variedad de instalaciones que atraen tanto a turistas nacionales como internacionales, lo que podría reflejar la estabilidad de este tipo de establecimiento en la oferta turística local.

En cuanto a las opciones de hospedaje más alineadas con el turismo ecológico y sostenible, el Ecolodge aparece como la segunda alternativa más frecuente, con 4 establecimientos que ofrecen este tipo de alojamiento. Este resultado resalta una tendencia

creciente hacia el turismo responsable en la zona, lo cual es consistente con la creciente demanda de experiencias que promueven la conservación del medio ambiente y el respeto por la naturaleza. Los Ecolodges suelen estar diseñados para integrarse de manera armónica con el entorno natural, lo que atrae a los turistas interesados en la biodiversidad local y en reducir su huella ecológica durante su estancia.

Además, se registraron 2 establecimientos que operan como Bungalows. Este tipo de hospedaje es cada vez más popular entre quienes buscan una experiencia más privada y aislada, lo que permite a los huéspedes disfrutar de un contacto más cercano con la naturaleza sin sacrificar comodidad. Los Bungalows en la zona de Dominical podrían estar dirigidos a turistas que prefieren estancias más largas o que buscan una atmósfera más relajada y tranquila, alejada de la agitación de los hoteles tradicionales.

En un plano más especializado, se identifican 2 Hoteles Boutique, que son establecimientos de menor tamaño, pero con una oferta altamente personalizada y servicios exclusivos. Los Hoteles Boutique son especialmente atractivos para turistas que valoran la originalidad y el diseño único de los espacios, además de una atención más personalizada, lo cual podría ser una respuesta a las preferencias de los turistas más exigentes que buscan experiencias exclusivas y de alta calidad en la región.

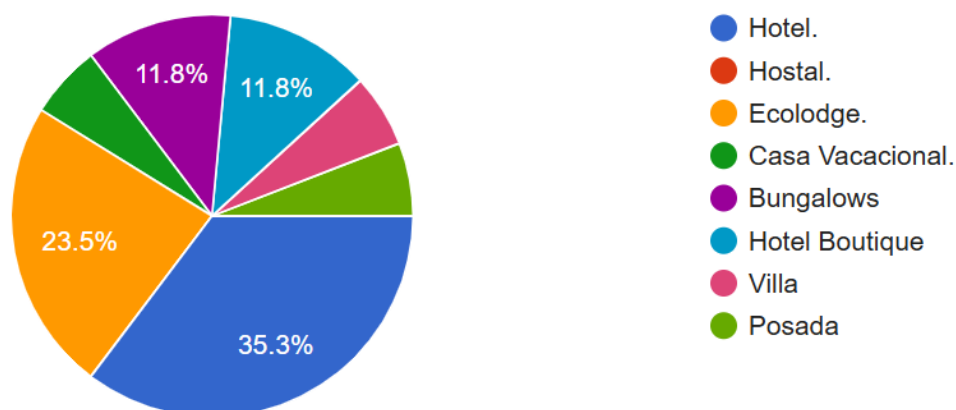
Por otro lado, se registró 1 Villa, que es una opción ideal para quienes prefieren mayor privacidad y comodidad, generalmente en grupos o familias, con la posibilidad de contar con servicios como cocina propia y amplios espacios. Este tipo de hospedaje es característico de turistas que buscan mayor autonomía durante su estancia y una experiencia más personalizada y exclusiva.

Además de las opciones previamente mencionadas, se encontró que 1 establecimiento ofrece una casa vacacional, lo que también apunta a un tipo de alojamiento más independiente, adecuado para turistas que desean experimentar un estilo de vida más similar al local o que viajan en grupos grandes. Las casas vacacionales ofrecen la ventaja de contar con múltiples comodidades, como cocinas equipadas y espacios más grandes, lo que facilita una estancia prolongada.

Finalmente, se destacó la presencia de 1 Posada en la encuesta, una opción más tradicional y accesible, generalmente orientada a viajeros que buscan un ambiente acogedor y familiar, sin las formalidades de un hotel de mayor escala. Este tipo de hospedaje puede atraer a turistas locales o aquellos que prefieren una experiencia menos costosa pero igualmente cómoda.

Es relevante señalar que, en los resultados de la encuesta, ninguno de los establecimientos encuestados opera como Hostal. Este dato puede reflejar una menor demanda de este tipo de alojamiento en la región de Dominical, lo que podría estar relacionado con el perfil de los turistas que visitan esta zona, quienes podrían preferir opciones más exclusivas o con un mayor nivel de privacidad y confort.

**Figura 1. Tipos de hospedaje que se ofrece Dominical**



Los resultados obtenidos en respuesta a la pregunta sobre la cantidad de habitaciones disponibles en los establecimientos turísticos con Declaratoria Turística en Dominical, distrito del Cantón Osa, Puntarenas, durante el período 2020-2024, revelan una distribución variada de los tamaños de los establecimientos en la región.

De los 17 establecimientos encuestados, 4 cuentan con entre 1 y 5 habitaciones, lo que indica que una parte significativa de la oferta está compuesta por alojamientos pequeños, posiblemente orientados a un turismo más exclusivo o personalizado. Estos establecimientos

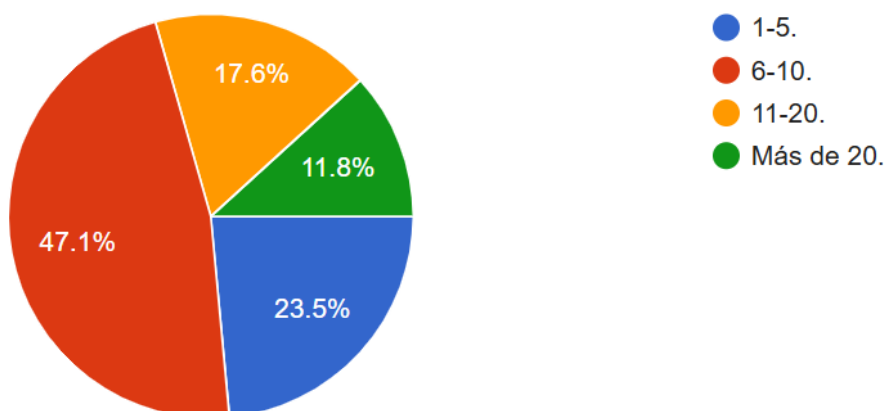
pueden estar enfocados en brindar una experiencia más íntima y de mayor confort, dirigido a turistas que buscan un servicio personalizado en un ambiente tranquilo y privado.

En un segundo grupo, 8 establecimientos disponen de entre 6 y 10 habitaciones, lo que sugiere que una porción considerable de la oferta turística en Dominical corresponde a alojamientos de tamaño medio. Este tipo de establecimientos pueden ofrecer una atención más personalizada que los grandes hoteles, pero al mismo tiempo contar con una capacidad suficiente para recibir a un número más elevado de huéspedes, lo que los hace atractivos para turistas que buscan un equilibrio entre comodidad y exclusividad.

Por otro lado, 3 establecimientos tienen entre 11 y 20 habitaciones, lo que refleja una oferta moderadamente grande, adecuada para aquellos turistas que prefieren opciones de hospedaje con una mayor capacidad y, posiblemente, una mayor variedad de servicios. Estos establecimientos podrían estar orientados a grupos más grandes o familias, sin perder la atención personalizada que caracteriza a la oferta de hospedaje en la zona.

Finalmente, 2 establecimientos disponen de más de 20 habitaciones, lo que señala que una parte de la oferta está compuesta por alojamientos de mayor capacidad, posiblemente orientados a turistas que buscan un ambiente más dinámico y con servicios adicionales como piscinas, restaurantes o actividades recreativas. Estos establecimientos, al ser más grandes, pueden ofrecer una gama más amplia de servicios y estar preparados para recibir una mayor afluencia de turistas.

**Figura 2. Cantidad de habitaciones con las que cuentan los establecimientos**



Los resultados obtenidos en respuesta a la pregunta sobre el rango promedio de tarifas por noche en los establecimientos turísticos con Declaratoria Turística en Dominical, distrito del Cantón Osa, Puntarenas, durante el período 2020-2024, reflejan una clara tendencia hacia tarifas superiores a los 50 dólares.

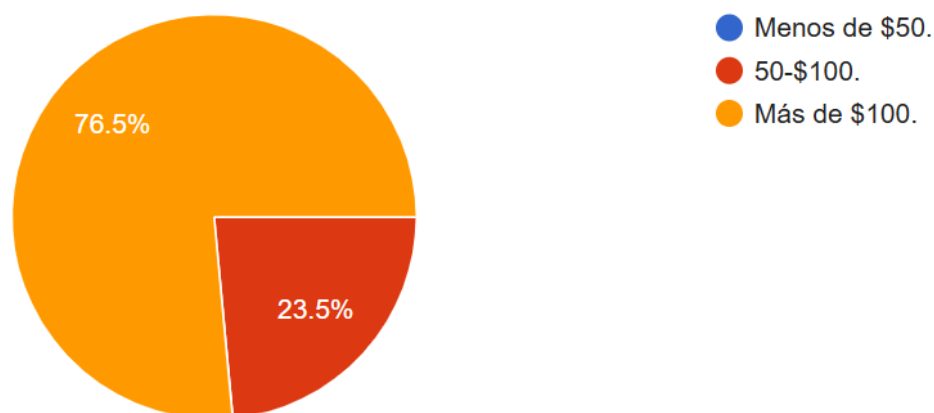
De los 17 establecimientos encuestados, 4 tienen un rango de tarifas que oscila entre 50 y 100 dólares por noche. Esta franja tarifaria sugiere que una parte de la oferta turística en la zona está dirigida a turistas con un presupuesto moderado, quienes buscan opciones de alojamiento más accesibles, pero que aún mantienen un nivel de confort y servicios adecuados para una experiencia de calidad.

En contraste, 13 establecimientos presentan tarifas superiores a los 100 dólares por noche. Este dato indica que la mayor parte de la oferta de hospedaje en Dominical está orientada hacia un segmento de mercado dispuesto a invertir en opciones de mayor confort, exclusividad y posiblemente servicios adicionales, como alojamiento en Hoteles Boutique, Ecolodges o Villas, que suelen tener precios más altos debido a su valor añadido, como la ubicación privilegiada o el enfoque sostenible.

Es relevante señalar que ninguno de los establecimientos encuestados tiene tarifas iguales o inferiores a 50 dólares por noche, lo que podría reflejar la tendencia del mercado turístico de la región hacia un tipo de alojamiento que no compite en el segmento de precios más bajos. Esto sugiere que Dominical se perfila como un destino turístico que atrae a un

público dispuesto a gastar más en su experiencia de alojamiento, lo que podría estar relacionado con la oferta de un turismo de mayor calidad y con una fuerte inclinación hacia el turismo ecológico, boutique o exclusivo.

**Figura 3. Rango de tarifas promedio por noche**



En la entrevista realizada al señor Solís (comunicación personal, 2024), se obtuvo información relevante respecto a su conocimiento sobre la Declaratoria Turística y los desafíos asociados a su obtención. En relación con los requisitos y beneficios de la Declaración, el entrevistado manifestó estar plenamente familiarizado con las normativas legales, fiscales y de sostenibilidad requeridas, así como con los beneficios derivados de la certificación, entre los que destacó la mayor visibilidad y el apoyo en la promoción internacional. Esto indica un buen entendimiento de los elementos esenciales que implican la obtención de la Declaratoria.

En cuanto a los obstáculos que enfrentan los establecimientos para obtener la Declaración Turística, el señor Solís destacó dos problemas principales: la complejidad en los trámites administrativos y la falta de conocimiento sobre los beneficios de la certificación entre los pequeños empresarios. Estos desafíos dificultan el acceso de muchos establecimientos, especialmente los de menor escala, a los beneficios que conlleva contar con la Declaratoria.

Finalmente, en relación con los aspectos del proceso de Declaración Turística que podrían mejorarse, el entrevistado sugirió que se podría mejorar significativamente mediante la digitalización del proceso, el aumento del acompañamiento técnico y la reducción de los tiempos de aprobación. Estas mejoras facilitarían el acceso de los establecimientos a la certificación, haría el proceso más ágil y accesible para los empresarios turísticos, especialmente los de menor tamaño.

## **4.2 Crecimiento de la oferta de hospedaje en Dominical**

El análisis de resultados en esta investigación tiene como parte de sus objetivos cuantificar el crecimiento de la oferta de hospedaje que cuenta con Declaratoria Turística en Dominical, distrito del Cantón Osa, Puntarenas, durante el período 2020-2024. Para ello, se recopiló información a través de encuestas y entrevistas a diferentes actores clave del sector turístico, como propietarios de establecimientos de hospedaje, autoridades locales y expertos en la materia.

Los resultados obtenidos permiten identificar las tendencias en la evolución de la oferta de hospedaje, así como los factores que han influido en su desarrollo, tales como la promoción de la sostenibilidad, el ecoturismo y las políticas implementadas por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT). Este análisis proporciona una visión integral sobre el impacto de la Declaración Turística en el crecimiento del sector, los desafíos enfrentados y las oportunidades de mejora para fortalecer la gestión turística en la región.

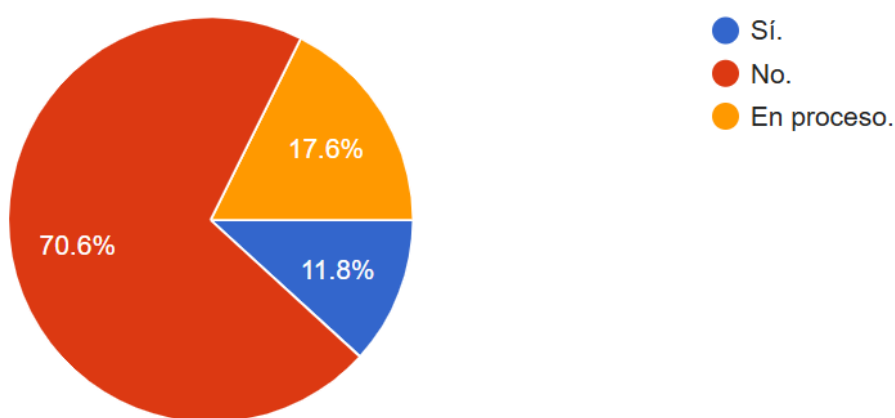
Los resultados obtenidos en relación con la pregunta sobre la tenencia de la Declaratoria Turística emitida por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) reflejan un panorama desigual en la adopción de esta certificación entre los establecimientos turísticos de Dominical, distrito del Cantón Osa, Puntarenas, durante el período 2020-2024.

De los 17 establecimientos encuestados, únicamente 2 cuentan actualmente con la Declaratoria Turística, lo que representa una proporción limitada dentro de la oferta de hospedaje de la zona. Esta cifra evidencia que, aunque algunos han cumplido con los requisitos establecidos por el ICT, la obtención de esta certificación aún no es una práctica ampliamente extendida.

Por otro lado, 12 establecimientos indicaron no contar con la Declaratoria Turística, lo que constituye la mayoría de los encuestados. Este hallazgo podría estar relacionado con diversos factores, como la complejidad percibida del proceso de certificación, la falta de información acerca de los beneficios asociados o la limitada capacidad técnica y financiera de algunos operadores turísticos para cumplir con los requisitos establecidos.

Además, se identificó que 3 establecimientos se encuentran en proceso de obtener la Declaratoria Turística, lo que sugiere un interés emergente en regularizar y certificar sus operaciones bajo los estándares del ICT. Podría reflejar un cambio gradual hacia una mayor profesionalización de la oferta turística en la región, impulsado por el reconocimiento de las ventajas que conlleva la certificación, tales como la promoción internacional y el acceso a programas de apoyo institucional.

**Figura 4. Establecimientos que cuentan con Declaratoria Turística**



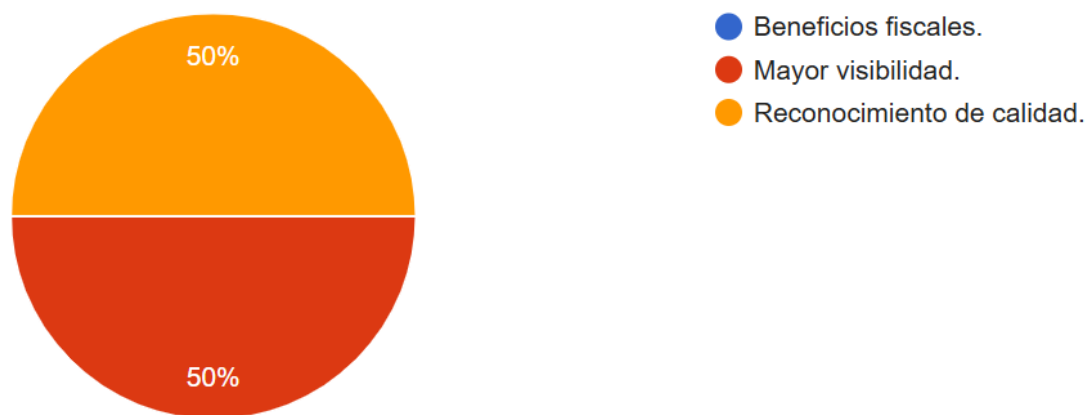
En relación con las principales razones para obtener la Declaratoria Turística por parte de los establecimientos que cuentan con esta certificación en Dominical, distrito del Cantón Osa, Puntarenas, durante el período 2020-2024, los resultados reflejan motivaciones específicas que subrayan los beneficios percibidos de esta acreditación.

De los dos establecimientos que han obtenido la Declaratoria Turística, uno de ellos destacó que su principal motivación fue la búsqueda de una mayor visibilidad. Esto sugiere que la certificación es vista como una herramienta estratégica para mejorar su

posicionamiento en el mercado turístico, especialmente en un contexto donde la competencia y la necesidad de atraer clientes internacionales y nacionales son factores clave para el éxito.

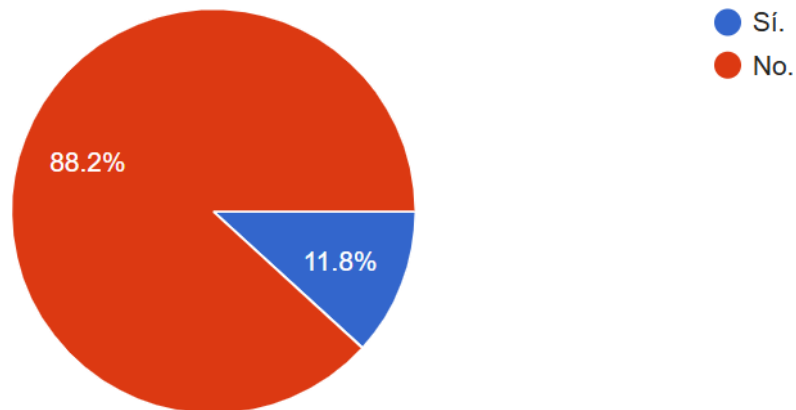
Por su parte, el otro establecimiento señaló que su motivación principal fue obtener un reconocimiento de calidad. Este resultado indica que la Declaración Turística es percibida como una validación formal de los estándares de servicio, sostenibilidad y cumplimiento normativo, aspectos que pueden aumentar la confianza de los clientes y mejorar la reputación del establecimiento dentro del sector turístico.

**Figura 5. Principales razones para obtener la Declaratoria Turística**



Los resultados también evidencian la relación entre la obtención de la Declaratoria Turística y la supervisión periódica por parte del Instituto Costarricense de Turismo (ICT). En respuesta a la pregunta sobre si los establecimientos han recibido inspecciones o evaluaciones periódicas por parte del ICT, se identificó que únicamente los dos establecimientos que cuentan con la Declaratoria Turística han sido objeto de este tipo de revisión.

**Figura 6. Inspecciones o evaluaciones por parte del ICT**

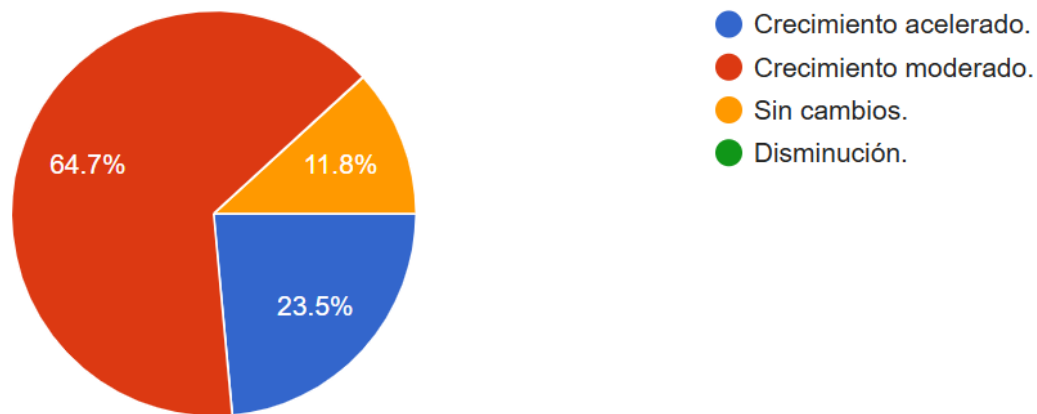


En relación con la percepción sobre la evolución del turismo en Dominical durante los últimos cinco años, los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los 17 establecimientos reflejan una evaluación predominantemente positiva, aunque con diferentes niveles de intensidad en cuanto al ritmo de crecimiento.

De los establecimientos encuestados, 4 describieron la evolución del turismo como un crecimiento acelerado, destacando probablemente un aumento significativo en la afluencia de visitantes y en las oportunidades de desarrollo económico asociados a la actividad turística en la región. Por otro lado, 11 establecimientos consideran que el crecimiento ha sido moderado, indicando un avance constante pero no extraordinario, lo que sugiere una estabilidad en el desarrollo turístico durante el período analizado.

En contraste, 2 establecimientos expresan que no han percibido cambios significativos en el turismo durante los últimos cinco años, lo cual podría estar relacionado con factores específicos de ubicación, oferta o demanda que limitan el impacto del crecimiento turístico en estos casos particulares. Cabe destacar que ninguno de los encuestados manifestó que haya habido una disminución en el turismo, lo que refuerza la idea de que Dominical se ha mantenido al menos un nivel estable de actividad turística en el período estudiado.

**Figura 7. Percepción sobre la evolución del turismo en dominical en los últimos 5 años**



Los resultados obtenidos respecto al porcentaje de ocupación promedio durante la temporada alta evidencian un desempeño notable en los establecimientos turísticos de Dominical, distrito del Cantón Osa, Puntarenas, durante el período 2020-2024. Según los datos, los 17 establecimientos encuestados todos reportaron una ocupación promedio superior al 75% en esta temporada, lo que refleja un alto nivel de demanda turística en la región durante los periodos de mayor afluencia de visitantes.

Este indicador destaca la fortaleza del destino como un punto de interés turístico consolidado, especialmente durante los meses de temporada alta. La capacidad de mantener altos niveles de ocupación sugiere que Dominical ha logrado posicionarse eficazmente en el mercado, atrayendo tanto a turistas nacionales como internacionales.

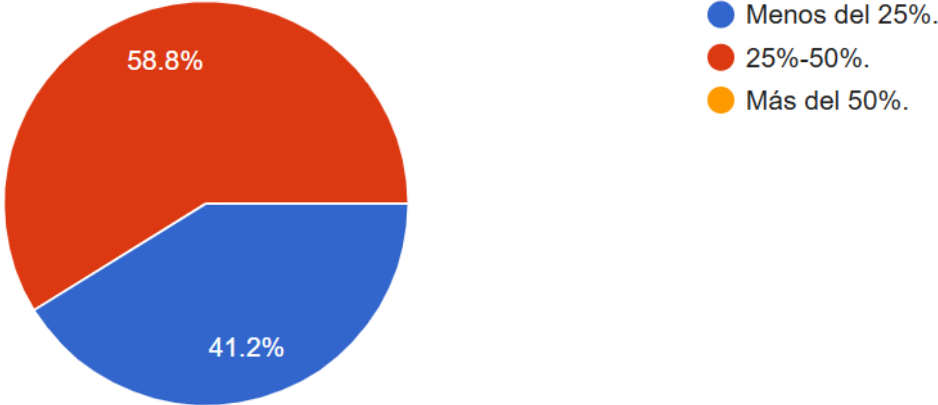
En relación con el porcentaje de turistas internacionales que se hospedan en los establecimientos de Dominical, distrito del Cantón Osa, Puntarenas, durante el período 2020-2024, los resultados obtenidos reflejan una marcada preferencia de este segmento de mercado. Según las respuestas, los 17 establecimientos encuestados indicaron que más del 50% de sus clientes son turistas internacionales. Este hallazgo evidencia la importancia del mercado internacional para la industria turística local, posicionando a Dominical como un destino atractivo y competitivo a nivel global.

Los resultados obtenidos sobre el porcentaje de turistas nacionales que se hospedan en los establecimientos de Dominical, distrito del Cantón Osa, Puntarenas, durante el período

2020-2024, reflejan una participación menor de este segmento en comparación con los turistas internacionales. Según los datos recopilados de los 17 establecimientos encuestados, 7 de ellos reportaron que menos del 25% de sus clientes son turistas nacionales, mientras que los 10 establecimientos restantes indicaron que este porcentaje oscila entre el 25% y el 50%. Es importante destacar que ningún establecimiento reportó una proporción de clientes nacionales superior al 50%.

Este resultado evidencia que, aunque los turistas nacionales representan una parte del mercado, su participación es limitada en comparación con el segmento internacional.

**Figura 8. Porcentaje de turistas nacionales**



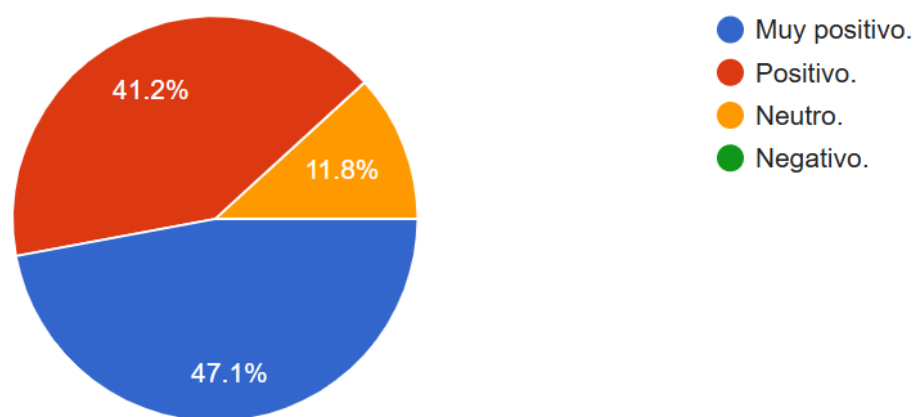
Los resultados obtenidos respecto a la percepción del impacto del turismo en la comunidad local de Dominical, distrito del Cantón Osa, Puntarenas, durante el período 2020-2024, reflejan una evaluación predominantemente favorable por parte de los establecimientos encuestados. Según las respuestas de los 17 establecimientos participantes, 8 consideraron que el impacto ha sido muy positivo, mientras que 7 lo calificaron como positivo. Asimismo, 2 establecimientos indicaron que el impacto ha sido neutro y ninguno expresó que el impacto haya sido negativo.

Estos resultados resaltan la importancia del turismo como motor de desarrollo en la región, generando beneficios que probablemente incluyen el fortalecimiento de la economía local, la creación de empleo y la mejora de infraestructuras y servicios. La evaluación mayoritariamente positiva también sugiere una integración efectiva entre la actividad

turística y las dinámicas de la comunidad, favoreciendo la coexistencia armoniosa entre ambas.

Por otro lado, la percepción de neutralidad expresada por una minoría de los encuestados podría estar asociada a casos específicos donde los beneficios del turismo no se han manifestado de manera tangible o equitativa. Este punto subraya la necesidad de garantizar que los impactos positivos del turismo sean inclusivos y sostenibles, beneficiando a todos los sectores de la comunidad.

**Figura 9. Evaluación del impacto del turismo en la comunidad local**



La entrevista realizada al señor Nilson Solís brindó una perspectiva integral sobre las estrategias, acciones y desafíos relacionados con el crecimiento turístico y la gestión de la oferta de hospedaje en Dominical, distrito del Cantón Osa, Puntarenas. Según el entrevistado, las estrategias más efectivas para promover el turismo han sido la promoción del ecoturismo, la diversificación de actividades turísticas y la participación en ferias internacionales, las cuales posicionan a Dominical como un destino único. Asimismo, destacó el fortalecimiento del turismo cultural como un valor adicional para los visitantes.

En cuanto a las acciones implementadas para fomentar la obtención de la Declaratoria Turística, se mencionó la realización de capacitaciones organizadas por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) y campañas informativas que resaltan beneficios como exenciones fiscales y mayor promoción en mercados internacionales. Además, Solís subrayó la existencia de alianzas estratégicas entre actores locales, como la Cámara de Turismo, el

ICT y las comunidades vecinas, que han facilitado proyectos conjuntos en infraestructura y sostenibilidad.

Respecto al crecimiento turístico, se describe como sostenido, con un incremento anual del 5% en la llegada de turistas nacionales e internacionales, impulsado por la promoción de la biodiversidad, mejoras en infraestructura de acceso y la consolidación de Dominical como un destino preferido para surfistas. y ecoturistas. Sin embargo, este crecimiento también ha planteado retos, como la presión sobre los recursos naturales y la necesidad de una gestión adecuada de residuos.

En términos de la oferta de hospedaje, Solís observa un incremento en la demanda por alojamientos sostenibles y exclusivos, lo que ha incentivado la apertura de nuevos ecolodges y villas vacacionales. No obstante, señaló desafíos como la regulación de alojamientos informales y la mejora de la infraestructura vial para atender el aumento de visitantes.

En la entrevista realizada al señor Orlando Castro Murillo menciona que las estrategias más efectivas para promover el turismo han sido la promoción del ecoturismo, la oferta de actividades sostenibles y la colaboración con la comunidad local para desarrollar productos turísticos auténticos, lo que ha fortalecido la identidad del destino.

En relación con las acciones para fomentar la obtención de la Declaración Turística, se han llevado a cabo charlas y talleres organizados por el ICT. Sin embargo, Castro destacó la necesidad de mayor apoyo técnico para comprender en detalle los requisitos y procesos necesarios. Además, identificó iniciativas conjuntas entre la Cámara de Turismo, el ICT y empresarios de la región, aunque subrayó que estas alianzas podrían fortalecerse mediante proyectos más concretos y sostenibles.

El crecimiento turístico en Dominical fue descrito como moderado, impulsado principalmente por el interés en el ecoturismo y las actividades de aventura. Factores como el auge del turismo sostenible, las mejoras en infraestructura vial y el reconocimiento de Dominical como un destino internacional atractivo para surfistas y amantes de la naturaleza han sido determinantes en este desarrollo. Este crecimiento ha dinamizado la economía local y generado empleo, pero también ha incrementado la presión sobre los recursos naturales,

evidenciando la necesidad de una planificación territorial más robusta y una gestión eficiente de los desechos.

En cuanto a la demanda y oferta de hospedaje, se ha observado un aumento en la preferencia por alojamientos sostenibles y experiencias exclusivas, lo que ha llevado a la diversificación de la oferta con la apertura de eco-lodges y villas vacacionales. No obstante, los principales desafíos incluyen la regulación de alojamientos informales, la mejora de la infraestructura básica y la implementación de prácticas ambientales más rigurosas.

Castro señaló que la Declaración Turística representa una oportunidad significativa para los establecimientos formales, ya que permite diferenciarse, promover la sostenibilidad y mejorar la visibilidad en los mercados internacionales.

La entrevista realizada al señor Toni Carter proporcionó información relevante sobre el crecimiento del turismo y la gestión de la oferta de hospedaje en Dominical, en cuanto a las estrategias más efectivas para promover el turismo, destacó la importancia del ecoturismo, el marketing digital y la participación en ferias de turismo, las cuales han sido claves para atraer a turistas tanto nacionales como internacionales.

Con respecto a las acciones implementadas para fomentar la obtención de la Declaración Turística, mencionó que, aunque se han realizado charlas y capacitaciones organizadas por el ICT, sería beneficioso contar con un acompañamiento más personalizado, especialmente para los pequeños empresarios que requieren apoyo específico para cumplir con los requisitos.

En términos de alianzas y colaboraciones, Carter reconoció la existencia de una coordinación entre empresarios, la Cámara de Turismo local y el ICT, aunque señaló que estas alianzas aún son limitadas y que su fortalecimiento permitiría la implementación de proyectos más ambiciosos para potenciar el destino.

En cuanto al crecimiento turístico, él entrevistado describió un crecimiento moderado pero constante en los últimos cinco años, impulsado principalmente por el ecoturismo y el turismo de aventura. Entre los factores que han contribuido a este crecimiento, destacó la mejora de las vías de acceso, el auge del turismo sostenible y el reconocimiento internacional de Dominical como un destino de surf de renombre.

Sin embargo, señaló que este crecimiento ha traído consigo una mayor presión sobre los recursos naturales, lo que subraya la necesidad de una gestión ambiental adecuada. En relación con la oferta de hospedaje, observará un incremento en la demanda por alojamientos sostenibles y experiencias personalizadas, lo que ha impulsado la apertura de nuevos eco-lodges y opciones no tradicionales de hospedaje.

Los principales desafíos identificados fueron la regulación de alojamientos informales, la mejora de la infraestructura básica y la capacitación en sostenibilidad para los empresarios locales. En cuanto a las oportunidades para fortalecer la oferta de hospedaje y la obtención de la Declaratoria Turística, destacó que esta última representa una oportunidad significativa para diferenciar los establecimientos formales y atraer a un mercado más exigente, además de posicionar a la zona como un modelo de turismo responsable, con un enfoque en sostenibilidad.

### **4.3 Obtención de la Declaratoria Turística en Dominical**

El análisis de los resultados obtenidos en esta investigación tiene como propósito evaluar el proceso de obtención de la Declaratoria Turística dirigida a los establecimientos de hospedaje en Dominical, en el contexto del crecimiento turístico experimentado en la región. A través de entrevistas y encuestas a los responsables de los alojamientos, se han recopilado percepciones y datos clave sobre las estrategias, desafíos y oportunidades relacionadas con la obtención de esta certificación. Con base en esta información y para cumplir con el tercer objetivo de este estudio, a continuación, se señalan las principales barreras y facilidades que los establecimientos encuentran al buscar la Declaratoria Turística, así como las mejoras necesarias para optimizar este proceso y contribuir al desarrollo.

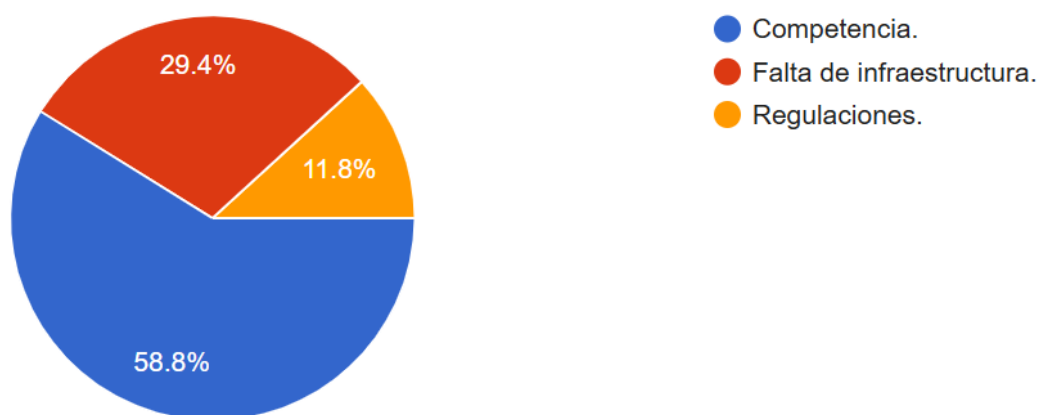
En cuanto a los principales desafíos identificados por los establecimientos de hospedaje en Dominical, los resultados obtenidos de la encuesta revelan una diversidad de preocupaciones que afectan la operación y competitividad en la zona. De los 17 establecimientos encuestados, 10 señalaron que la competencia es uno de los obstáculos más relevantes. Este aspecto refleja la creciente oferta de hospedaje en la región, lo cual puede estar relacionado con la expansión del turismo en Dominical y la diversificación de los

servicios disponibles. Esta competencia podría estar afectando las tasas de ocupación y los márgenes de beneficio de los establecimientos, lo que subraya la necesidad de diferenciación y la implementación de estrategias para ofrecer un valor agregado.

Por otro lado, 5 de los encuestados destacaron la falta de infraestructura como uno de los principales desafíos. Este aspecto involucra deficiencias en la infraestructura básica, como el acceso vial, la disponibilidad de servicios públicos adecuados y la calidad de las instalaciones en algunas zonas, lo que puede dificultar el crecimiento sostenible del sector. La mejora en estos aspectos podría contribuir significativamente al fortalecimiento de la oferta turística, mejorando la experiencia del visitante y atrayendo a más turistas.

Finalmente, 2 establecimientos mencionan que las regulaciones, en especial aquellas relacionadas con la formalización de los servicios y el cumplimiento de normativas, constituyen un reto importante. Esto sugiere que la obtención de la Declaración Turística y la gestión administrativa relacionada con el cumplimiento de las regulaciones del sector aún presentan barreras para algunos empresarios.

**Figura 10. Principales desafíos que enfrenta su establecimiento actualmente**



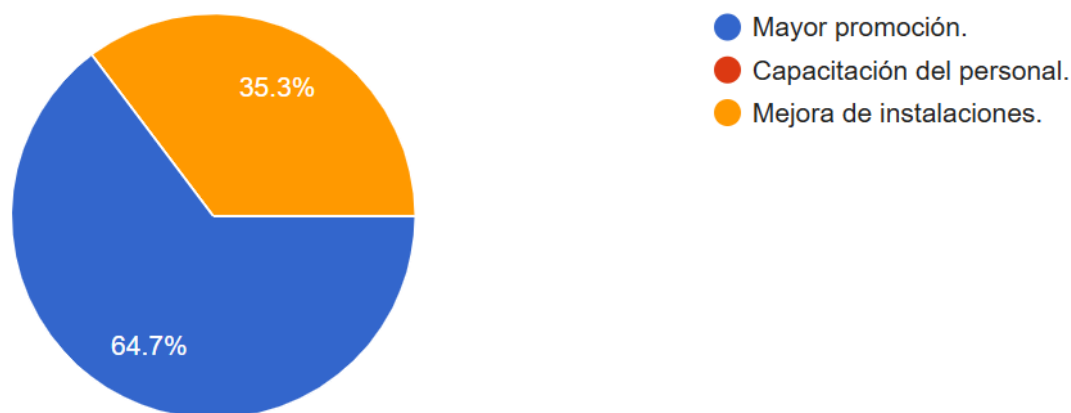
En relación con las mejoras consideradas necesarias para incrementar la competitividad de los establecimientos de hospedaje en Dominical, los resultados de la encuesta indican que la promoción es vista como el factor clave para fortalecer la posición de los establecimientos en el mercado. De los 17 establecimientos encuestados, 11 señalaron

que una mayor promoción es esencial para mejorar la competitividad. Esto sugiere que los empresarios del sector reconocen la importancia de incrementar la visibilidad y atraer a más turistas mediante estrategias de marketing efectivas, que permiten posicionar a los establecimientos en mercados tanto nacionales como internacionales.

Por otro lado, 6 establecimientos destacaron la necesidad de mejorar las instalaciones como un aspecto fundamental para mantenerse competitivo. Esto incluye la actualización de las infraestructuras, la renovación de las habitaciones y la incorporación de servicios adicionales que mejoren la experiencia del cliente. La mejora continua de las instalaciones es vista como una estrategia clave para ofrecer un servicio de calidad que atraiga a los turistas más exigentes y fomente la fidelización.

Curiosamente, ninguno de los establecimientos encuestados mencionó la capacitación del personal como una prioridad para mejorar la competitividad. Esto podría indicar que los empresarios no consideran que la formación del personal sea un área crítica, o bien que ya perciben que cuentan con un equipo capacitado para atender a los turistas.

**Figura 11. Mejoras para incrementar la competitividad de establecimientos turísticos**



En relación con la influencia del crecimiento turístico sobre las tarifas de hospedaje, los resultados obtenidos en la encuesta indican que, a pesar del aumento en la llegada de turistas a la zona de Dominical, los 17 establecimientos encuestados coinciden con la

respuesta en donde indican que no ha ajustado sus tarifas en respuesta a dicho crecimiento. Todos los participantes coincidieron en que el crecimiento turístico no ha tenido un impacto directo en los precios de hospedaje. Este hallazgo sugiere que, aunque el aumento en la demanda turística podría haber generado expectativas sobre un ajuste de tarifas, los empresarios del sector aún mantienen precios estables.

En la entrevista, cuando se plantea la pregunta sobre cómo podría facilitar la obtención de la Declaratoria Turística, el entrevistado, Sr. Nilson Solís, destacó la importancia de contar con un documento que detalle de manera clara y estructurada los requisitos, documentos necesarios y beneficios asociados a la Declaración Turística. Señaló que una guía de este tipo no solo proporcionaría un paso a paso claro, sino que también serviría como una herramienta útil para los establecimientos que buscan obtener la Declaratoria.

Además, Solís sugirió que incluir ejemplos de buenas prácticas aplicadas por otros establecimientos de la región podría ser de gran ayuda, ya que permitiría a los empresarios contar con modelos prácticos y estrategias efectivas que han sido implementadas con éxito. Este enfoque facilitaría la comprensión del proceso y alentaría a más establecimientos a buscar la obtención de la Declaración, promoviendo así una mayor formalización en la oferta de hospedaje en la zona de Dominical.

En la entrevista al Sr. Orlando Castro Murillo destacó la utilidad de una guía práctica para facilitar la obtención de la Declaratoria Turística, señalando que su valor radicaría en proporcionar un desglose detallado de los pasos a seguir, los documentos necesarios y los beneficios específicos para los establecimientos que obtienen la certificación. Además, el entrevistado demostró que la inclusión de ejemplos de buenas prácticas sería fundamental, ya que permitiría a los empresarios conocer experiencias exitosas de otros establecimientos, lo que podría facilitar su comprensión del proceso y motivar a más negocios a obtener la Declaratoria Turística.

El Sr. Toni Carter recalca en la entrevista la importancia de que las autoridades competentes generen una guía práctica detallada, que explique claramente los pasos a seguir, los requisitos específicos y que proporcionen ejemplos de buenas prácticas, lo anterior sería

de gran valor para los empresarios interesados en obtener la Declaratoria Turística. Según su opinión, una guía de este tipo facilitaría el proceso y ofrecería un recurso accesible para aquellos que buscan entender y cumplir con los criterios necesarios para obtener esta certificación, contribuyendo a una mayor participación de los establecimientos en el proceso.

Para que los propietarios o administradores de empresas de hospedaje en Dominical puedan optar por la Declaratoria Turística emitida por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), deben cumplir con los siguientes requisitos, clasificados en dos categorías principales: legal y técnico/económicos.

Requisitos legales:

Solicitud Formal: Una carta autenticada por un abogado, especificando la modalidad de hospedaje, el número de habitaciones, los servicios complementarios, la ubicación exacta y, en caso de proyectos en desarrollo, el cronograma de construcción y operación.

Certificados de Antecedentes Penales: Para personas físicas y jurídicas, incluyendo autenticaciones en caso de ser extranjeros.

Documentos de Propiedad: Copia certificada del plano del terreno inscrito en el Catastro Nacional y certificación registral de la propiedad. Si es un arrendamiento, se debe presentar el contrato con sus debidas formalidades.

Declaración Jurada: Asegurar el uso exclusivo del establecimiento para hospedaje, informar cualquier cambio en la operación y comprometerse a cumplir con las normativas establecidas.

Certificación de Personería Jurídica: Vigente y notarialmente registrada, para representantes de empresas.

Requisitos Técnicos y Económicos para Empresas en Operación:

Datos Generales: Información detallada del propietario o representante y del establecimiento.

Descripción de Infraestructura y Servicios: Detallar áreas como habitaciones, áreas recreativas, restaurantes, entre otros.

Número de Empleados y Nacionalidad: Registrar esta información junto con los datos de inversión en infraestructura y mobiliario.

Autorización para Inspección: Permitir al ICT realizar una inspección para clasificar el establecimiento según las normativas.

Permisos Legales: Copia certificada de la patente municipal y del permiso de funcionamiento.

Estado Fiscal y de Seguridad Social: Constancias de estar al día con los impuestos al hospedaje y la Caja Costarricense del Seguro Social.

Categoría Mínima Requerida: Obtener al menos una estrella tras la inspección y clasificación.

Observaciones generales:

- Los documentos deben presentarse completos, en el orden indicado y con los timbres necesarios para agilizar la revisión.
- Todas las certificaciones notariales tienen una vigencia de tres meses.
- Es obligatorio indicar un domicilio para notificaciones futuras, ya sea físico o electrónico.

Estos requisitos están diseñados para garantizar que los establecimientos de hospedaje cumplan con los estándares de calidad y sostenibilidad, fortaleciendo así la oferta turística en la región.

## **4.4 Porque algunos establecimientos no cuentan con la Declaratoria Turística.**

A pesar de contar con una ocupación promedio superior al 75% y con la documentación accesible, únicamente dos de los diecisiete establecimientos encuestados han obtenido la certificación. Esto sugiere que la falta de interés o la percepción de complejidad en el proceso pueden ser claves determinantes.

### **4.4.1 Falta de Declaración Turística:**

A partir de los resultados obtenidos en la investigación, se observa que la mayoría de los establecimientos no ha optado por obtener la Declaratoria Turística, a pesar de conocer su existencia y contar con la documentación necesaria. Esto plantea interrogantes sobre la percepción de los propietarios y administradores respecto a la importancia de la certificación.

Uno de los aspectos más relevantes es la actitud de los empresarios hacia la regulación y formalización del sector. La evidencia recopilada indica que muchos consideran que el proceso es burocrático y que los beneficios no son suficientes en comparación con el esfuerzo requerido para obtener la certificación (ICT, 2023). Además, algunos administradores expresan que su establecimiento ya goza de una alta ocupación y de reconocimiento dentro del mercado, lo que reduce su interés en someterse a un proceso administrativo adicional.

### **4.4.2 Percepción de Complejidad en el Proceso de Certificación**

Otro factor clave identificado es la percepción de dificultad en el proceso para obtener la Declaratoria Turística. A pesar de que las TIC han facilitado documentación y capacitaciones para los empresarios del sector, varios propietarios indicaron que los requisitos son extensos y que la certificación implica un proceso prolongado, con inspecciones y documentación detallada.

Es importante resaltar que la falta de conocimiento sobre los beneficios tangibles que otorga la certificación también juega un papel fundamental en la baja tasa de adopción. Según Honey (2018), los empresarios que desconocen los incentivos fiscales, las ventajas en

promoción y la posibilidad de acceder a programas de apoyo financiero son menos propensos a iniciar el proceso de certificación.

#### **4.4.3 Alta Ocupación y la Falsa Percepción de Autosuficiencia**

Uno de los hallazgos más llamativos es la relación entre la alta ocupación de los establecimientos y la falta de interés en la certificación. Los datos obtenidos reflejan que todos los establecimientos encuestados tienen una ocupación superior al 75% en temporada alta, lo que sugiere que no ven una necesidad inmediata de obtener la certificación para mejorar su rentabilidad o atraer más clientes.

Este fenómeno es conocido como la "falsa percepción de autosuficiencia", donde los administradores creen que su éxito actual es sostenible a largo plazo sin necesidad de adoptar certificaciones que podrían fortalecer su posicionamiento en el mercado (ICT, 2023). Sin embargo, estudios previos han demostrado que la falta de formalización y regulación puede limitar la capacidad de los establecimientos para acceder a ciertos mercados internacionales y beneficiarse de programas de desarrollo turístico.

#### **4.4.4 Comparación con los Establecimientos Certificados**

Al analizar los dos establecimientos que sí cuentan con la Declaratoria Turística, se observa un enfoque distinto hacia la gestión empresarial y la visión a largo plazo. Ambos establecimientos destacaron que una de sus principales motivaciones para obtener la certificación fue la búsqueda de mayor visibilidad y reconocimiento de calidad. Esto sugiere que los empresarios que valoran la diferenciación en el mercado y que buscan atraer a un segmento de turistas más exigente están más dispuestos a obtener la certificación.

Además, estos establecimientos reportaron haber recibido inspecciones por parte del ICT, lo que indica un mayor nivel de supervisión y control de calidad en sus operaciones. Esta diferenciación puede influir en la percepción de los clientes y en su disposición a pagar tarifas más elevadas, fortaleciendo la rentabilidad a largo plazo.

La baja tasa de adopción de la Declaratoria Turística en Dominical no se debe a la falta de acceso a la documentación ni a la inexistencia de incentivos, sino a factores

actitudinales y de percepción por parte de los propietarios y administradores. A pesar de que los establecimientos tienen una alta ocupación y operan exitosamente, la falta de interés en la certificación puede limitar su crecimiento y sostenibilidad a largo plazo.

Para revertir esta tendencia, es fundamental implementar estrategias que sensibilicen a los empresarios sobre los beneficios de la certificación que reduzcan las barreras administrativas y fomenten una cultura de formalización dentro del sector turístico. Solo mediante estas acciones será posible incrementar la cantidad de establecimientos certificados y fortalecer el posicionamiento de Dominical como un destino turístico sostenible y de calidad.

## **Capítulo V. Conclusiones**

### **5.1 Determinar la oferta de hospedaje que cuenta con Declaratoria Turística en Dominical, distrito del Cantón Osa, Puntarenas, en 2020 – 2024.**

El análisis realizado permitió alcanzar el objetivo, que consistió en determinar la oferta de hospedaje que cuenta con Declaratoria Turística en Dominical, distrito del Cantón Osa, Puntarenas, durante el período 2020-2024. Este objetivo se cumplió a través de la recopilación y análisis de datos mediante encuestas y entrevistas con actores claves del sector turístico. Los resultados revelaron hallazgos significativos que aportan una visión integral de la evolución de la oferta de hospedaje respecto al crecimiento del turismo en la región.

#### **5.1.1 Evolución de la oferta de hospedaje:**

Se identificó una diversidad de tipos de hospedaje en Dominical, con una marcada preferencia por establecimientos orientados al turismo sostenible y exclusivo. De los 17 establecimientos analizados, la mayoría no cuenta con la Declaratoria Turística, aunque se evidencia un interés creciente por obtenerla. Este hallazgo sugiere una profesionalización gradual en la gestión de alojamientos, alineada con las tendencias globales de turismo responsable.

#### **5.1.2 Correlación con el crecimiento turístico:**

La investigación mostró que el crecimiento turístico en Dominical ha sido moderado, pero constante durante el período analizado, con un incremento anual en la llegada de turistas, principalmente internacionales. Este crecimiento ha influido en la diversificación de la oferta de hospedaje, con un aumento en la demanda por alojamientos sostenibles, como eco-lodges y hoteles boutique. Sin embargo, el impacto del turismo no se ha convertido en un aumento directo de las tarifas de hospedaje, lo que refleja la necesidad de estrategias para capitalizar el crecimiento de manera más efectiva.

### **5.1.3 Obstáculos y oportunidades:**

Se identificaron barreras significativas para la obtención de la Declaratoria Turística, como la complejidad de los trámites, la falta de conocimiento sobre sus beneficios y la limitada capacidad técnica de algunos empresarios. No obstante, también se reconocieron oportunidades clave, como la digitalización del proceso de certificación, la promoción de prácticas sostenibles y el fortalecimiento de alianzas entre actores locales y autoridades turísticas.

### **5.1.4 Impacto en la comunidad y sostenibilidad:**

El crecimiento del turismo ha generado beneficios económicos para la comunidad local, como la creación de empleo y la dinamización de la economía. Sin embargo, también se evidencia una presión creciente sobre los recursos naturales, lo cual destaca la necesidad de una gestión más eficiente de los desechos y una planificación territorial adecuada para garantizar la sostenibilidad a largo plazo.

## **5.2 Cuantificar el crecimiento de la oferta de hospedaje que cuenta con Declaratoria Turística en Dominical, distrito del Cantón Osa, Puntarenas, en 2020 – 2024.**

El análisis realizado permitió alcanzar el objetivo, que consistió en cuantificar el crecimiento de la oferta de hospedaje con Declaratoria Turística en Dominical, distrito del Cantón de Osa, Puntarenas, durante el período 2020-2024, mediante la recopilación y análisis de datos provenientes de encuestas y entrevistas realizadas a actores claves del sector turístico. Los resultados permiten responder a las preguntas centrales sobre la evolución de la oferta de hospedaje en compensación con el crecimiento del turismo en la región, así como identificar tendencias y desafíos específicos.

### **5.2.1 Establecimientos con Declaratoria Turística:**

Se logró determinar que la proporción de establecimientos con Declaratoria Turística en Dominical es limitada. De los 17 establecimientos encuestados, solo 2 cuentan actualmente con esta certificación, mientras que 12 no la poseen y 3 se encuentran en proceso de obtención. Este hallazgo evidencia una baja adopción de la Declaratoria Turística, aunque

se percibe un interés emergente entre algunos empresarios por regularizar sus operaciones y acceder a los beneficios asociados a esta certificación.

#### **5.2.2 Diversidad en la oferta de hospedaje:**

La oferta de hospedaje en Dominical incluye hoteles, ecolodges, bungalows, hoteles boutique, villas, casas vacacionales y posadas, lo cual destaca una tendencia hacia opciones sostenibles y exclusivas. Esta diversidad refleja un intento de los empresarios de atender diferentes segmentos del mercado turístico, particularmente el turismo internacional.

#### **5.2.3 Crecimiento turístico moderado:**

Los actores del sector describieron el crecimiento turístico como moderado pero constante, con una influencia significativa de turistas internacionales. Este aumento de visitantes ha generado beneficios económicos para la comunidad local, aunque también ha presentado desafíos, como la presión sobre los recursos naturales.

#### **5.2.4 Baja influencia del crecimiento turístico en tarifas:**

A pesar del incremento en la llegada de turistas, los establecimientos no han ajustado significativamente sus tarifas, lo que podría estar relacionado con estrategias de competencia o con la necesidad de atraer más visitantes mediante precios accesibles.

#### **5.2.5 Oportunidades para incrementar la competitividad:**

La mayoría de los encuestados demostraron que una mayor promoción y mejoras en las instalaciones son necesarias para incrementar la competitividad de sus establecimientos.

### **5.3 Establecer recomendaciones para la obtención de la Declaratoria Turística dirigida a hospedajes, de acuerdo con el crecimiento turístico de Dominical.**

El análisis realizado permitió alcanzar el objetivo, que consistió en establecer recomendaciones para la obtención de la Declaratoria Turística dirigida a hospedajes, de acuerdo con el crecimiento turístico de Dominical, distrito del Cantón Osa, Puntarenas, durante el período 2020-2024. A través del análisis de datos recopilados mediante encuestas y entrevistas, se identifican las características, desafíos y oportunidades relacionadas con la

oferta de hospedaje en la región, así como las necesidades específicas para facilitar la obtención de la Declaratoria Turística.

El objetivo se logró mediante la identificación de los principales requisitos legales, técnicos y administrativos necesarios para optar por la Declaración Turística, así como los obstáculos percibidos por los empresarios del sector. Además, se propusieron estrategias para superar estas barreras, facilitar la comprensión y el cumplimiento de los procesos.

### **5.3.1 Obstáculos identificados:**

Los principales desafíos para la obtención de la Declaración incluyen la complejidad de los trámites, la falta de conocimiento sobre los beneficios de la certificación y la limitada capacidad técnica de algunos empresarios. Estos factores dificultan que los establecimientos accedan a los beneficios asociados, como mayor visibilidad y promoción internacional.

### **5.3.2 Crecimiento turístico y competitividad:**

El crecimiento turístico moderado en Dominical ha incentivado la apertura de nuevos establecimientos y la mejora en la calidad de los servicios. Sin embargo, se identificaron áreas claves para incrementar la competitividad, como la promoción efectiva de los alojamientos, la mejora de las instalaciones y la implementación de prácticas sostenibles.

### **5.3.3 Propuesta de mejora:**

Se destacó la necesidad de crear una guía práctica que explique de manera clara los pasos a seguir, los requisitos y los beneficios de la Declaración Turística. Esta herramienta, complementada con ejemplos de buenas prácticas, podría motivar a más empresarios a formalizar sus operaciones y fortalecer la oferta turística en la región.

## Capítulo VI. Recomendaciones

Las recomendaciones de este estudio surgen como una respuesta a las conclusiones obtenidas en el marco del análisis sobre la oferta de hospedaje con Declaratoria Turística en Dominical.

De acuerdo con las conclusiones, se recomienda lo siguiente:

- Evaluar cómo la formalización de los establecimientos mediante la Declaración Turística afecta no solo la competitividad, sino también la percepción de los visitantes sobre la calidad y sostenibilidad del destino.
- Realizar estudios similares en otras regiones turísticas de Costa Rica para identificar patrones y factores diferenciales que puedan replicarse en Dominical.
- Examinar más a fondo el costo de cumplir con los requisitos para la Declaración Turística y su retorno en términos de ingresos, ocupación y promoción internacional.
- Profundizar en las expectativas y preferencias de los turistas, tanto nacionales como internacionales, para alinear la oferta de hospedaje con sus necesidades.
- Promover programas de capacitación dirigidos a pequeños y medianos empresarios para facilitar la obtención de la Declaratoria Turística, con énfasis en la digitalización y simplificación de los procesos.
- Fortalecer las colaboraciones entre la Cámara de Turismo, el ICT y las comunidades locales para desarrollar proyectos de infraestructura, sostenibilidad y promoción turística.
- Implementar programas específicos para ayudar a los empresarios a adoptar prácticas sostenibles y alcanzar estándares que atraigan a mercados más exigentes.
- Implementar beneficios fiscales y financieros para los establecimientos que obtengan la Declaratoria Turística, incentivando la formalización y la mejora de la calidad de los servicios.

## **6.1 Sugerencias para futuras investigaciones:**

Para estudios a futuro, se sugiere:

- Crear campañas de promoción que resalten las ventajas de la Declaratoria Turística para los alojamientos certificados y su impacto en la competitividad.
- Desarrollar proyectos educativos dirigidos a las comunidades locales para destacar la importancia del turismo sostenible y la gestión eficiente de los recursos e incentivar su participación activa en el desarrollo turístico.
- Investigar las prácticas de manejo de desechos sólidos y aguas residuales en los hospedajes de Dominical, considerando el crecimiento turístico y su presión sobre el medio ambiente.
- Evaluar la implementación de herramientas digitales para simplificar los trámites y mejorar la accesibilidad para los empresarios.

## **6.2 Cómo y porqué obtener la Declaratoria Turística**

La Declaración Turística otorgada por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) representa una certificación clave para los establecimientos de hospedaje en Costa Rica. Esta distinción no solo garantiza el cumplimiento de normativas legales y técnicas, sino que también permite acceder a beneficios económicos y estratégicos que fortalecen la competitividad en el sector. Sin embargo, la baja tasa de adopción de la certificación en Dominical sugiere que muchos propietarios y administradores aún no han tomado la decisión de obtenerla, a pesar de contar con la documentación necesaria y con un alto porcentaje de ocupación.

A continuación, se presentan un resumen detallado de los requisitos, para incentivar a los empresarios del sector turístico a obtener la Declaratoria Turística, abordando el procedimiento para su obtención, su relevancia estratégica y las ventajas competitivas que representan para el crecimiento sostenible del turismo en la región.

### **6.2.1 Procedimiento para la Obtención de la Declaración Turística**

De acuerdo con la información oficial del ICT, la obtención de la Declaratoria Turística requiere el cumplimiento de requisitos legales, técnicos y económicos. A continuación, se detallan los pasos fundamentales para su obtención (TIC, 2023):

#### **Requisitos legales**

- Presentación de una solicitud firmada por el propietario o representante legal.
- Certificación de antecedentes penales para demostrar idoneidad.
- Copia certificada del plano de la propiedad y certificación notarial del derecho de uso del inmueble.
- Declaración jurada sobre el cumplimiento de las condiciones establecidas en el Reglamento de Empresas de Hospedaje Turístico.

#### **Requisitos Técnicos y Económicos**

- Descripción detallada de la infraestructura del establecimiento.
- Información sobre cantidad de habitaciones, áreas recreativas y servicios ofrecidos.
- Presentación de los permisos municipales y de funcionamiento.
- Certificación de estar al día con la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS).

La correcta organización y presentación de estos documentos facilita la aprobación de la certificación y reduce los tiempos de evaluación.

### **6.2.2 Razones por las que se Recomienda Obtener la Declaratoria Turística**

#### **Formalización y Cumplimiento Normativo**

La certificación garantiza que el establecimiento cumple con la legislación vigente, evitando posibles sanciones o cierres administrativos. Esto es especialmente relevante en un entorno donde las regulaciones del sector turístico tienden a reforzarse con el tiempo (MINAE, 2021).

### **Diferenciación en el Mercado**

Los establecimientos certificados pueden promocionarse como opciones confiables y de calidad, aumentando su atractivo para turistas nacionales e internacionales que buscan hospedajes regulados y sostenibles (OMT, 2022).

### **Acceso a Beneficios Económicos**

Los negocios con Declaratoria Turística pueden acceder a incentivos fiscales, programas de financiamiento y promociones estratégicas lideradas por el ICT. Estos beneficios permiten mejorar la rentabilidad y ampliar el posicionamiento en mercados globales (ICT, 2023).

### **Fortalecimiento de la Imagen del Destino**

Un mayor número de establecimientos certificados contribuye al posicionamiento de Dominical como un destino de calidad, promoviendo el desarrollo turístico sostenible en la región.

## **6.2.3 Importancia de la Declaración Turística para la Competitividad**

### **Atracción de un Mercado Más Exigente**

Los turistas internacionales priorizan hospedajes que cumplan con estándares de calidad y sostenibilidad. La certificación se convierte en un elemento diferenciador para captar este segmento de mercado.

### **Reducción de Riesgos y Mayor Seguridad Jurídica**

Contar con una certificación oficial protege el establecimiento ante cambios regulatorios y facilita la resolución de conflictos administrativos o comerciales.

### **Mejora en la Gestión Operativa**

El proceso de certificación implica una revisión exhaustiva de las condiciones del establecimiento, lo que permite detectar oportunidades de mejora en infraestructura, servicios y sostenibilidad.

#### **6.2.4 Estrategias para Incentivar la Obtención de la Declaración Turística**

Para aumentar la cantidad de establecimientos certificados en Dominical, es necesario implementar estrategias que eliminen barreras de acceso y fomenten el interés de los empresarios. Se proponen las siguientes medidas:

##### **Sensibilización y Educación Empresarial**

- Realizar talleres y seminarios sobre los beneficios de la certificación.
- Implementar campañas informativas dirigidas a propietarios y administradores.

##### **Instalaciones en el Proceso de Certificación**

- Digitalizar y simplificar los trámites para reducir la percepción de burocracia.
- Ofrecer asesoría personalizada a los establecimientos interesados.

##### **Incentivos económicos**

- Implementar reducciones fiscales para los negocios certificados.
- Crear programas de financiamiento para mejoras en infraestructura turística.

##### **Alianzas Público-Privadas**

- Fomentar la colaboración entre el ICT, municipalidades y asociaciones turísticas para agilizar los procesos.
- Promover la participación de los establecimientos certificados en eventos de promoción turística internacional.

El bajo nivel de adopción de la Declaración Turística en Dominical no responde a la falta de información ni de oportunidades, sino a la percepción de los propietarios y administradores sobre la utilidad de la certificación. Sin embargo, obtener esta acreditación es fundamental para mejorar la competitividad, acceder a beneficios económicos y fortalecer la imagen del destino.

A través de estrategias de sensibilización, incentivos financieros y la simplificación del proceso de certificación, es posible aumentar el interés de los empresarios y consolidar una oferta turística certificada y sostenible. La obtención de la Declaratoria Turística no solo beneficia a los establecimientos individuales, sino que también contribuye al desarrollo económico y turístico de toda la región.

## Referencias

- Allen, K. &. (1996). La Reserva del Bosque Nuboso de Monteverde. Biodiversidad y Conservación. *Ecoturismo sostenible en Costa Rica*, 315-343.
- Black, J. (2008). *Los británicos en el extranjero*. Buhalis, D., y Law, R.
- Gilberto Abarca Vargas, H. A. (2023). Análisis de los Efectos Directos e Indirectos Ocasionados por la Pandemia del COVID-19 en. En *Análisis de los Efectos Directos e Indirectos Ocasionados por la Pandemia del COVID-19 en* (págs. 1-175). Pérez Zeledón: UNA.
- Gyr, U. (2010). *La historia del turismo*. Echeverría.
- ICT. (2016). Turismo en Costa Rica. *Turismo en Costa Rica*.
- ICT. (2023). Guía para la Declaratoria Turística. *Guía para la Declaratoria Turística*.
- INA. (2004). Turismo y Gastronomía. *Turismo y Gastronomía*.
- Masis-Arce, A. C.-P.-A.-P.-C. (2012). *Fortalecimiento de la Gestión del Turismo Sostenible OSA - GOLFO DULCE*. San José, Costa Rica: TEC.
- OMT. (2022). Sustainable Tourism Development. *OMT*.
- Samaraweera, K. -U. (2019). *Un análisis empírico para investigar la influencia de las 5A en la satisfacción de los turistas nacionales*. Facultad de Artes y Cultura, Universidad del Sudeste de Sri Lanka.
- Sánchez, R. (2018). *Turismo sostenible y ecoturismo en Costa Rica*. San José, Costa Rica : UCR.
- UCR. (2006). UN POTENCIAL PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO PARA COSTA RICA 2006. *Vista de TURISMO Y AMBIENTE*.
- UCR. (2018). Un análisis de la oferta y demanda. *Vista de Turismo en el Pacífico Costarricense*, 56-125.
- UNA. (2022). Desarrollo y potencial turístico el caso del centro turístico Sierpe en el corredor Corcovado - Golfito Pacífico Sur de Costa Rica. *Turismo en la Zona Sur*, 06-89.
- Ying Sin, C. M. (2021). Determinants of destination image and competitiveness in Sibú Heritage Trail. *Estudios de Economía Aplicada*, 120-197.

# Apéndices

## Apéndice 1: Encuestas aplicadas a establecimientos de hospedaje.

### Sección I: Identificación del Establecimiento

**1. ¿Cuál es el nombre del establecimiento?**

**2. ¿Qué tipo de hospedaje ofrece?**

Hotel.

Hostal.

Ecolodge.

Casa vacacional.

Otro  
(especifique): \_\_\_\_\_

**3. ¿Cuántas habitaciones tiene el establecimiento?**

1-5.

6-10.

11-20.

Más de 20.

**4. ¿Cuál es su rango promedio de tarifas por noche?**

Menos de \$50.

\$50-\$100.

Más de \$100.

## **Sección II: Estado de la Declaración Turística**

### **1. ¿Cuenta con Declaratoria Turística emitida por el ICT?**

- Sí.
- No.
- En proceso.

### **2. ¿Cuáles fueron las principales razones para obtener la Declaratoria Turística?**

- Beneficios fiscales.
- Mayor visibilidad.
- Reconocimiento de calidad.

Otro (especifique): \_\_\_\_\_

### **3. ¿Ha recibido inspecciones o evaluaciones periódicas por parte del ICT?**

- Sí.
- No.

## **Sección III: Crecimiento Turístico Percibido**

### **1. ¿Cómo describiría la evolución del turismo en Dominical durante los últimos cinco años?**

- Crecimiento acelerado.
- Crecimiento moderado.
- Sin cambios.
- Disminución.

**2. ¿Qué porcentaje de ocupación promedio tiene su establecimiento durante la temporada alta (diciembre - abril)?**

Menos del 50%.

50%-75%.

Más del 75%.

**3. ¿Qué porcentaje de sus clientes son turistas internacionales?**

Menos del 25%.

25%-50%.

Más del 50%.

**4. ¿Qué porcentaje de sus clientes son turistas nacionales?**

Menos del 25%.

25%-50%.

Más del 50%.

**5. ¿Cómo evalúa el impacto del turismo en la comunidad local?**

Muy positivo.

Positivo.

Neutro.

Negativo.

#### **Sección IV: Retos y Oportunidades**

**1. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta su establecimiento actualmente?**

Competencia.

Falta de infraestructura.

Regulaciones.

Otro  
(especifique): \_\_\_\_\_

**2. ¿Qué mejoras se consideran necesarias para incrementar la competitividad de su establecimiento?**

- Mayor promoción.
- Capacitación del personal.
- Mejora de instalaciones.

Otro  
(especifique): \_\_\_\_\_

**3. ¿Considera que el crecimiento turístico ha influido en las tarifas de su hospedaje?**

- Sí.
- No.
- No aplica.

**3.1. Si respondió sí a la pregunta anterior, explique por qué.**

---

---

---

## **Apéndice 2: Entrevistas aplicadas a Propietarios o representantes de instituciones locales.**

### **Sección I: Introducción y Contexto**

**¿Cuál es su nombre y carga?**

**¿Qué institución, organización o negocio representa?**

**¿Cuánto tiempo lleva trabajando en temas relacionados con el turismo en Dominical?**

**¿Qué papel desempeña su organización en el desarrollo turístico de la región?**

### **Sección II: Estrategias de Gestión**

**¿Desde su perspectiva, qué estrategias han sido más efectivas para promover el turismo en Dominical?**

**¿Qué acciones se han implementado para fomentar que los establecimientos obtengan la Declaratoria Turística?**

**¿Existen alianzas o colaboraciones entre los actores locales y las autoridades para fortalecer la gestión turística?**

### **Sección III: Crecimiento Turístico**

**¿Cómo describiría el crecimiento turístico en Dominical durante los últimos cinco años?**

**¿Qué factores consideran que han contribuido al crecimiento turístico en la zona?**

**¿Cómo ha afectado este crecimiento a la comunidad local y al entorno natural?**

**¿Qué cambios se han observado en la demanda y oferta de hospedaje en la región?**

#### **Sección IV: Desafíos y Oportunidades**

- ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la zona en términos de turismo y gestión de hospedaje?**
- ¿Qué oportunidades ve para fortalecer la oferta de hospedaje y la obtención de la Declaratoria Turística?**
- ¿Qué recomendaciones haría para mejorar la gestión turística en Dominical?**

#### **Sección V: Declaratoria Turística**

- ¿Qué tan conocido está con los requisitos y beneficios de la Declaración Turística?**
- ¿Qué obstáculos enfrentan los establecimientos para obtener la Declaración Turística?**
- ¿Qué aspectos del proceso de Declaración Turística podrían mejorarse?**
- ¿Cómo podría una guía práctica facilitar la obtención de la Declaración Turística?**