

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA DE TURISMO

PROPUESTA PARA DISEÑAR UN ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE TIPO
ECO-GLAMPLIG EN CANTÓN DE PURISCAL EN SAN JOSÉ, COSTA RICA,
PARA EL PRIMER CUATRIMESTRE DEL 2023

BACHILLERATO EN TURISMO CON ÉNFASIS EN HOTELERIA Y
RESTAURANTES

FIGURELLA MARIA MONGE GUEVARA

TUTOR

LIC. ALLAN GIOVANNI JIMÉNEZ ESQUIVEL

SEDE CENTRAL, ARANJUEZ

MARZO, 2023

SAN JOSÉ – COSTA RICA

Contenidos

CAPÍTULO I. PROBLEMA	5
1) Planteamiento del problema	5
1.2) Objetivos	7
1.2.1) Objetivo general	7
1.2.2) Objetivos específicos	7
1.3) Justificación.....	8
1.4) Antecedentes	9
1.4.1) Historia del Glamping	9
1.4.2) Tipos de glamping	10
1.4.3) Glamping en Latinoamérica	12
1.4.4) Glamping en Costa Rica.....	14
1.5) Proyecciones	16
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	18
2.1) Inventario Turístico del cantón de Puriscal.....	23
2.1.1) Puriscal	23
2.1.1.1) Historia de creación del asentamiento humano.....	23
2.1.1.2) Desarrollo turístico en el cantón	24
2.1.2) Inventario turístico con Metodología OEA-CICATUR	25
2.1.2.1) Inventario de atractivos turísticos	25
2.1.2.2) Inventario de planta turística	34
2.2) Estudios de Viabilidad para EcoGlamping en Puriscal	41
2.2.1) Análisis de Pre-Factibilidad	41
2.2.2) Análisis de Factibilidad o Viabilidad.....	45
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	48
3.1) Enfoque	48
3.2) Diseño	49
3.3) Fuentes	50
3.3.1) Fuentes primarias.....	50
3.3.2) Fuentes secundarias	50
3.4) Población y muestra	50
3.5) Unidades de Análisis.....	53
3.6) Instrumentos	54
3.6.1) Observación indirecta.....	54
3.6.2) Encuestas	54

3.7) Recolección	55
CAPITULO IV. ANALISIS DE RESULTADOS.....	56
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	61
5.1 Conclusiones.....	61
5.1.1) Objetivo general	61
5.1.2) Objetivo específico #1	61
5.1.3) Objetivo específico #2	61
5.1.4) Objetivo específico #3	61
5.2 Recomendaciones	62
5.2.1) Objetivo general	62
5.2.2) Objetivo específico #1	62
5.2.3) Objetivo específico #2	62
5.2.4) Objetivo específico #3	63
6.1) Establecimiento de hospedaje Eco-Glamping.....	65
6.1.1) Descripción del producto turístico.....	65
6.1.1.1) Idea de negocio.....	65
6.1.1.2) Título o nombre.....	66
6.1.1.3) Misión	66
6.1.1.4) Visión	66
6.1.1.5) Valores	66
6.1.1.6) Ficha técnica.....	67
6.2.1) Análisis de prefactibilidad	68
6.2.1.1) Estudio de mercado	68
6.2.2.2) Estudio tecnológico	71
6.2.2.3) Estudio de suministros	76
6.2.2.4) Estudio administrativo.....	80
3.2.2.5) Estudio de Impacto Ambiental (SETENA).....	92
6.2.3) Análisis de factibilidad o viabilidad	93
6.2.3.1) Análisis financiero.....	93
6.2.3.2) Análisis socioeconómico.....	106
6.2.3.3) Análisis técnico	108
6.2.4) Plan de operación turística.....	111
6.2.4.1) Gestión administrativa	111
6.2.4.2) Gestión financiera y contable.....	112
6.2.4.3) Gestión de recursos humanos	115

6.2.4.4) Gestión operativa.....	120
6.2.4.5) Gestión sostenible	123
6.2.4.6) Gestión de mercadeo y ventas	130
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	139
ANEXOS	146

CAPÍTULO I. PROBLEMA

1) Planteamiento del problema

Costa Rica es un país ubicado en América Central con un área superficial de 51,179 km². A pesar de ser un país pequeño, se destaca por su conciencia de conservación, naturaleza y por ser el país con mayor densidad de biodiversidad en el mundo. Esto constituye un gran atractivo para la actividad turística, la cual aportó cerca del 10% del PIB para el año 2020 antes de la pandemia.

El país se encuentra en vías de desarrollo y, al ser el turismo una de sus principales actividades económicas, es importante continuar explorando nuevas oportunidades de crecimiento en este sector. Para ello, sin duda, la naturaleza es uno de los principales atractivos en este ámbito, rasgo a la vez muy característico de Costa Rica.

El cantón de Puriscal, perteneciente a la provincia de San José, es una zona cuya ubicación conlleva una serie de ventajas, principalmente la presencia de recursos turísticos que, tras un proceso de transformación, pueden llegar a convertirse en atractivos. Estos traerían consigo oportunidades para habilitar experiencias en la naturaleza, la implicación de las comunidades locales y la conservación del medio ambiente.

La presente tesina constituye una propuesta para diseñar un establecimiento de hospedaje ubicado en la zona de Puriscal. Con el objetivo de incentivar el turismo en el cantón y hacer uso de los abundantes recursos turísticos de la zona, se considera un establecimiento de tipo Eco Glamping, el cual busca ofrecer una experiencia de lejanía a la ciudad y cercanía a la naturaleza.

El término de Eco Glamping se refiere a la planificación de viajes en la naturaleza con las comodidades de un hotel, pero cumpliendo con estándares de sostenibilidad. Si bien las estructuras similares a tiendas de campaña suelen ser utilizadas en el Eco Glamping, este término no se refiere exclusivamente a este tipo de estructuras.

En lugar de ello, el Eco Glamping se enfoca en proporcionar alojamiento de alta calidad y cómodo en armonía con el medio ambiente. Esto puede incluir tiendas de campaña, pero también otros tipos de estructuras, como cabañas ecológicas, yurtas, casas de árbol, entre otros.

Lo anterior se lleva a cabo mediante acciones como el uso de materiales de construcción ecológicos, empleo de energías renovables, prácticas de reciclaje, entre otros. Este tipo de establecimiento es ideal para disfrutar de la naturaleza sin sacrificar la comodidad durante la estadía.

El cantón de Puriscal es un lugar que históricamente no ha tenido una marcada asociación al turismo, como si lo han sido zonas como Jacó, Tamarindo o Manuel Antonio, por ejemplo. Esto a pesar de contar con recursos que le permitirían desarrollar proyectos turísticos que provocaran la afluencia de turistas. Ante el desconocimiento generalizado sobre lo que el cantón tiene por ofrecer, el estudio de la tesina se ubica en Puriscal.

Con el objetivo de determinar y comunicar el potencial turístico de la zona de Puriscal, es preciso efectuar una investigación sobre los recursos turísticos presentes en la zona y documentar los resultados a manera de inventario turístico, el cual se apege a los lineamientos establecidos por la Comisión Interamericana de Turismo (CITUR)

como órgano de la Organización de Estados Americanos (OEA). Esta se realizará mediante un inventario turístico con metodología OEA-CICATUR.

Una vez concluida la elaboración del inventario turístico, se debe determinar los estudios de “prefactibilidad” y de “factibilidad o viabilidad” estratégica para el Eco Glamping, la cual le facilite hacer uso de los mejores recursos disponibles en la zona. Posterior a esto, se determinan los aspectos operativos y administrativos del establecimiento y, con ello, concluye la propuesta de desarrollo.

Al finalizar la presente investigación se plantea resolver la pregunta ¿cuál es la viabilidad y factibilidad de desarrollar un establecimiento de tipo Eco Glamping en el cantón de Puriscal?

1.2) Objetivos

1.2.1) Objetivo general

Desarrollar la propuesta de un establecimiento de hospedaje tipo Eco Glamping en Puriscal que incluya estudios de prefactibilidad y factibilidad o viabilidad. Además de incluir componentes básicos de una adecuada Gestión Turística Sostenible para el período del primer cuatrimestre del 2023.

1.2.2) Objetivos específicos

1. Determinar el potencial turístico de Puriscal, mediante un inventario turístico con metodología OEA-CICATUR, como justificante para desarrollar un proyecto de este tipo en Puriscal.
2. Comprobar la posibilidad de ejecutar un proyecto de tipo Eco Glamping en Puriscal, por medio de un análisis de prefactibilidad y un análisis de factibilidad y/o viabilidad.

3. Diseñar la propuesta de un establecimiento de hospedaje de tipo Eco Glamping en Puriscal, que incluya los componentes básicos de una adecuada gestión turística sostenible.

1.3) Justificación

El cantón de Puriscal cuenta con atractivos turísticos que denotan gran potencial, tales como el Parque Nacional La Cangreja, Antiguo Templo Católico de Santiago de Puriscal, La Cruz de Guatuso, Catarata El Rey, entre otros. Sin embargo, la región no ha sido explotada turísticamente aún por la poca información disponible. La investigación preliminar ha indicado una escasez de alojamientos, a pesar de la presencia de atractivos turísticos en la región y muchos de ellos aun vírgenes.

Su ubicación conlleva una serie de ventajas, principalmente la presencia de varios recursos turísticos que, tras un proceso de transformación, llegarían a convertirse en atractivos. Estos traerían consigo grandes experiencias en la naturaleza, la implicación de las comunidades locales y la conservación del medio ambiente; se buscan experiencias diferentes y ecológicas.

El término de *glamping* se refiere a la planificación de viajes en la naturaleza con las comodidades de un hotel, pero cumpliendo con los estándares de sostenibilidad. Esto se haría realidad mediante la implementación de safari *tents* que, gracias a su gran tamaño y amplio espacio, permitirían albergar mayores lujos y proporcionar a los turistas de una experiencia de aventura en tiendas de campaña con un mayor nivel de confort. Estas tiendas serían construidas y mantenidas empleando materiales ecológicos, siguiendo prácticas sostenibles y empleando recursos renovables como la energía solar.

1.4) Antecedentes

En esta sección se cubre el contexto histórico de los *glampings*, a nivel mundial, de Latinoamérica y, por último, de Costa Rica. Además, se abordan los diferentes tipos de *glamping*.

1.4.1) Historia del Glamping

El concepto de *glamping* debe su origen a la combinación de los términos *glamorous* y *camping*, haciendo así referencia a una opción de *camping* o acampado, utilizando elementos y condiciones de lujo diferentes a las del acampado tradicional (C. Cooper et al, 1993); debido a esto, se le conoce además como *5-star-camping* (Latza, 2011).

El *glamping* se caracteriza por sus comodidades y servicios de alta calidad, usualmente ofrecidos de forma amigable con el ambiente en una escena natural extraordinaria. Esto incluye la posibilidad de practicar distintas actividades al aire libre, así como disfrutar de deliciosas comidas y bebidas (Leci Sakačova, 2013).

La práctica de *glamping* se remonta a la época del Imperio Otomano. En dicha cultura se solían preparar sofisticadas tiendas de campaña con sedas finas, elaborados bordados, y costosos muebles y alfombras, a modo de un palacio móvil para el sultán (Barebones, 2013).

La forma de las tiendas de acampar proviene de las construcciones que varias culturas en la antigüedad empleaban con motivos militares o de supervivencia en Asia y Europa (Vrtodušić et al, 2018). Se dice que, en el siglo XII, las tribus de Mongolia vivían en una versión antigua de la tienda de acampar llamada *yurta* o *ger*. Lo anterior durante el periodo del emperador Genghis Khan (Cairns, 2015).

Dicho estilo fue invención de las tribus de Siberia, las cuales se dedicaban al pastoreo de ganado en zonas de tundra helada. Estas aprendieron a construir refugios con base en lana de oveja que les permitiese vivir con calidez y comodidad en condiciones extremas (Igoe, 2016). De forma reciente, en los primeros años de 1990, se tiene registro del uso de *glampings* en África cuando un grupo de viajeros adinerados se negaron a dejar su estilo de vida lujoso durante un *safari tour* (Budiasa et al, 2019).

1.4.2) Tipos de glamping

Una de las características de los *glampings* es que son sumamente adaptables personalizables dependiendo de las condiciones y el ambiente que se busque crear. A continuación, de acuerdo con Hurtado y glamping.com, se detallan algunos de los principales tipos de *glamping* que se pueden encontrar (Hurtado, 2022) (glamping.com, 2022):

- Tiendas de lona: Son análogas a las tiendas de campaña, pero se diferencian por sus estructuras y materiales de mayor tamaño y rigidez. Dentro de sus variaciones se encuentran:
 - Safari: suelen ser construidas sobre plataformas elevadas, equipadas cocina eléctrica, terraza y uno o varios dormitorios.
 - Pabellón: es económica y espaciosa, incorpora techos a dos aguas, paredes altas y ventanas. Estas características las convierten en una opción recomendada para familias.
- Tiendas Tipi: Corresponden a las tiendas típicas que construían los nativos americanos, construida con palos de madera, con estructura en forma de cono que se extiende verticalmente, realizando un cruce de palos en el punto más alto, y con el exterior forrado con pieles de animales (telas en la actualidad). Su

diseño le permite mantener la temperatura caliente durante el invierno y fresca durante el verano.

- *Treehouses*: Son casas construidas en árboles empleando técnicas de construcción modernas que garantizan no solo su seguridad, sino también una experiencia única que apela al niño interior de las personas.
- Cúpulas, domos y burbujas: Esta categoría está orientada a las parejas que deseen pasar una noche romántica con vistas a la naturaleza y el firmamento, ya que su ocupación máxima es de dos personas. Consiste en un espacio pequeño para dar mayor calidez y se ubican en zonas exclusivas de difícil acceso. Las cúpulas presentan una forma similar a los iglús, los domos una cúpula geodésica y, por su parte, las burbujas tienen formas que tienden a ser más esféricas. Los tres tipos cuentan con paredes transparentes, para poder admirar la naturaleza y el cielo. La de tipo burbuja cuenta con la mayor cantidad de transparencias.
- Caravanas y Roulottes: Similares a las casas rodantes, son remolques que han sido adecuados para poder vivir en ellos. Tienen la capacidad de ser reubicadas sin mayores complicaciones gracias a su portabilidad, sin embargo, suelen encontrarse en una misma posición que ha sido adaptada con aún más comodidades, como por ejemplo un jardín con sillas y zonas de *barbeque*. Este tipo de *glamping* llama a la nostalgia de las personas, quienes en algún momento hayan vivido en una casa rodante o quieran experimentar algo similar por primera vez.
- Yurta: Corresponde a una estructura tradicional proveniente de nómadas asiáticos de la antigüedad. Se construye con una base circular de madera y se cubre con una ligera tela. Cuenta además con un aislamiento de capas de lana

sintéticas, lo cual es ideal para controlar la temperatura. Son sumamente espaciosas y, por lo tanto, albergan a una familia sin problemas.

- Cabinas, *chalets*, cabañas: Son *glampings* más elaborados a nivel de infraestructura, ya que pueden verse como pequeñas casas con varias habitaciones, baño, cocina y zona de estar; manteniendo detalles lujosos. Suelen construirse de madera y son muy espaciosos.

1.4.3) Glamping en Latinoamérica

Latinoamérica es una región de América compuesta por Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Haití, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.

Cada una de estas regiones cuenta con valiosos recursos naturales que son aprovechados mediante la explotación o mediante atracciones turísticas. El tema de *glamping* es una tendencia actual que se ha comenzado a desarrollar en estos países en la última década, por lo que sigue siendo relativamente nuevo y atractivo.

El turista que busca un *glamping* como su opción de alojamiento suele ser una persona educada, joven, con empleo permanente y buen salario (Cvelić Bonifačić et al, 2017). Esta condición y la naturaleza de este tipo de hospedaje lo vuelve restrictivo para muchas personas, especialmente en Latinoamérica donde algunas regiones sufren de mucha pobreza. Sin embargo, esto no ha detenido el desarrollo del *glamping*, el cual se ha adaptado a este tipo de condiciones.

El proyecto Eter *glamping* en Colombia (Ayure, 2021) demostró que los habitantes del Carmen Apicala por encuestas que sería un factor positivo para el desarrollo del municipio y su desarrollo. La ubicación del *glamping* es la adecuada por

la temperatura que presenta el lugar, el alojamiento sería de tipo cabaña, lo que permitiría una experiencia única y auténtica en contacto con la naturaleza. Además, la vista panorámica de la zona es impresionante y sin duda alguna, sería un gran atractivo para turistas nacionales e internacionales en busca de aventura y relajación.

En el Parque Nacional Los Alerces en Argentina, el cual es parte de un área protegida, se han construido domos que permiten a las personas adentrarse en una zona de bosque virgen y disfrutar de la naturaleza. De forma inusual, ofrecen domos de 25 metros cuadrados con capacidad para hasta cuatro personas; mientras que los de dos personas son de 16 metros cuadrados. (Revista AireLibre, 2016)

En las cercanías se puede encontrar otro complejo llamado Río Arrayanes Glamping , el cual busca crear o recrear los vínculos entre el ser humano y la naturaleza en el respeto mutuo. De forma similar, en el Parque Nacional Los Glaciares se encuentra Adventure Domes, el cual emplea el glaciar Perito Moreno como uno de sus principales atractivos (Tomaello, 2019).

En Chile se encuentran dos complejos que sobresalen entre los demás. El primero es Elqui Domos, el cual cuenta con observatorios astronómicos, restaurante y piscina; esto debido a que es un hotel que también cuenta con habitaciones de tipo *glamping* en forma de domos geodésicos y cabañas. (UNIQ HOTELS, 2012)

El segundo es Patagonia Camp y se destaca por ser de los hospedajes pioneros en implementar el concepto de *glamping* eco amigable en Chile. Se rige estrictamente bajo sus normas para asegurarse de tener el menor impacto posible sobre el medio ambiente.

En Perú se encuentra Inkaterra Reserva Amazónica, la cual se estableció en 1975 como una empresa dedicada al desarrollo sostenible y turismo ecológico en Perú. Dada

su naturaleza desde su concepción, el concepto de *glamping* no es nuevo en este caso, sino más bien se destaca su capacidad de adaptación a los métodos modernos de sostenibilidad. Actualmente cuenta con 35 cabañas de madera frente al río Madre de Dios, zona donde se han llegado a avistar cerca de 540 especies de aves (Tomaello, 2019).

Así como en Argentina, Chile y Perú, otros países de Latinoamérica también han optado por desarrollar el turismo bajo la modalidad de *glampings*. Es una tendencia que ha capturado no solo el interés de inversionistas y desarrolladores inmobiliarios, sino también de estudiantes de grado y posgrado con propuestas de desarrollo innovadoras, tal como el presente trabajo.

Hernández Osorio de la Fundación Universidad de América propuso un plan de negocio para la creación de un *glamping* ubicado en el municipio de Villa de Leyva (Boyacá – Colombia) para optar por el grado en Negocios Internacionales e Integración Económica (Hernández Osorio, 2019).

Herrera Chang et al. propusieron un modelo de negocio para la implementación de un hotel *glamping* en Chachapoyas, Perú, para optar por el grado de maestría en administración de empresas en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (Herrera Chang et al., 2021). Estos son tan solo dos ejemplos de trabajos académicos orientados al desarrollo de *glampings* en Latinoamérica. La investigación actual indica que este tema es de interés en la zona de Latinoamérica.

1.4.4) Glamping en Costa Rica

El turismo sostenible es un equilibrio entre económico, social y ambiental. Es decir que, si se llega a lograr la equidad en la repartición de la riqueza, los recursos naturales se utilizan en forma racional. Lo anterior facilita su recuperación y la

capacidad económica de la sociedad se mantiene a niveles saludables y sostenidos (Jiménez, 2011).

Costa Rica, al ser un puente de biodiversidad, pues cuenta con 5% de biodiversidad del mundo, el 25,58% de su territorio está protegido por varias formas de conservación. Esto constituye tanto una proeza a nivel ecológico, así como una ventaja a nivel turístico, más aún al ser turismo eco amigable, lo cual permite establecer una simbiosis entre la naturaleza y las personas sin impactar el ambiente.

La manera en que Costa Rica se proyecta hacia el mundo es mediante su marca país: Esencial Costa Rica (*Essential Costa Rica*). De acuerdo con el sitio oficial de Esencial Costa Rica (2022), el país es biodiversidad, preservación y desarrollo sostenible; estos son los valores que lo representan. Este aspecto ha inspirado el desarrollo sostenible de complejos turísticos que puedan optar por pertenecer a la marca país, lo cual es sinónimo de excelencia, sostenibilidad, progreso social, innovación y origen.

El concepto de *glamping*, como forma de turismo, es relativamente reciente a nivel global y aún más en Costa Rica, por lo cual siguen siendo pocos y muy exclusivos. A continuación, se presentan algunos complejos de tipo *glamping* en Costa Rica.

Ubicado en el Golfo de Nicoya en Guanacaste, Isla Chiquita Glamping es un complejo certificado bajo la marca de Esencial Costa Rica y es miembro de la organización World of Glamping. Cuenta con aproximadamente 15 tiendas a lo largo de la isla, equipadas con camas *king size*, baño privado, sofá, minibar, lavatorios y desayuno incluido. Algunas de las actividades que se pueden realizar son *kayak*, *paddle*

board, hiking, snorkeling, avistamiento de aves, expediciones bioluminiscentes en la playa, *island hopping* y tours guiados (García R., 2022).

Faith Glamping Dome Costa Rica se ubica en el sur del litoral Caribe, en Playa Grande cerca de Manzanillo. Cuenta con seis domos geodésicos, donde cuatro son estándar y dos son de lujo. Se puede apreciar el mar y la jungla al mismo tiempo. Este *glamping* tiene certificación de la marca Esencial Costa Rica (Sanchez Campos, 2022).

Rafiki Safari Lodge se ubica en Pérez Zeledón, cuenta con 10 tiendas de campaña tipo casa de árbol, cuenta con actividades como: safari tours, masajes, *kayak*, pesca y tours guiados. (Rafiki safari lodge, 2023)

Samasaati Nature Retreat se localiza en Puerto Viejo de Talamanca a 4 kilómetros de la playa, cuenta con 15 tiendas, entre las actividades que ofrece están: monta a caballo, clases de surf, yoga y buceo. Todas las comidas las tiene incluidas. (Samasaati yoga and wellness retreat , 2023)

1.5) Proyecciones

- Desarrollar una propuesta de desarrollo de un alojamiento tipo Eco Glamping en la zona de Puriscal de San José en Costa Rica. Esto con el fin de posicionar a la zona como un atractivo turístico aún por conocerse y explorarse.
- Mejorar la economía en la zona mediante la generación de nuevos empleos, directos e indirectos. Asimismo, fomento del comercio producto de la construcción, puesta en marcha de un alojamiento tipo Eco Glamping en una ubicación estratégica y afluencia de turistas.
- Generar empleos a ganaderos, agricultores y habitantes de la zona, los cuales proveerían servicios y productos para y en conjunto con el alojamiento propuesto.

- Incentivar las visitas a parques nacionales de la zona, lo cual se lograría mediante la afluencia de turistas, venta de tours y promoción de los parques nacionales realizadas por y desde el alojamiento.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se explica mediante una ilustración el marco teórico, y algunas definiciones que ayudaran a entender mejor los conceptos.

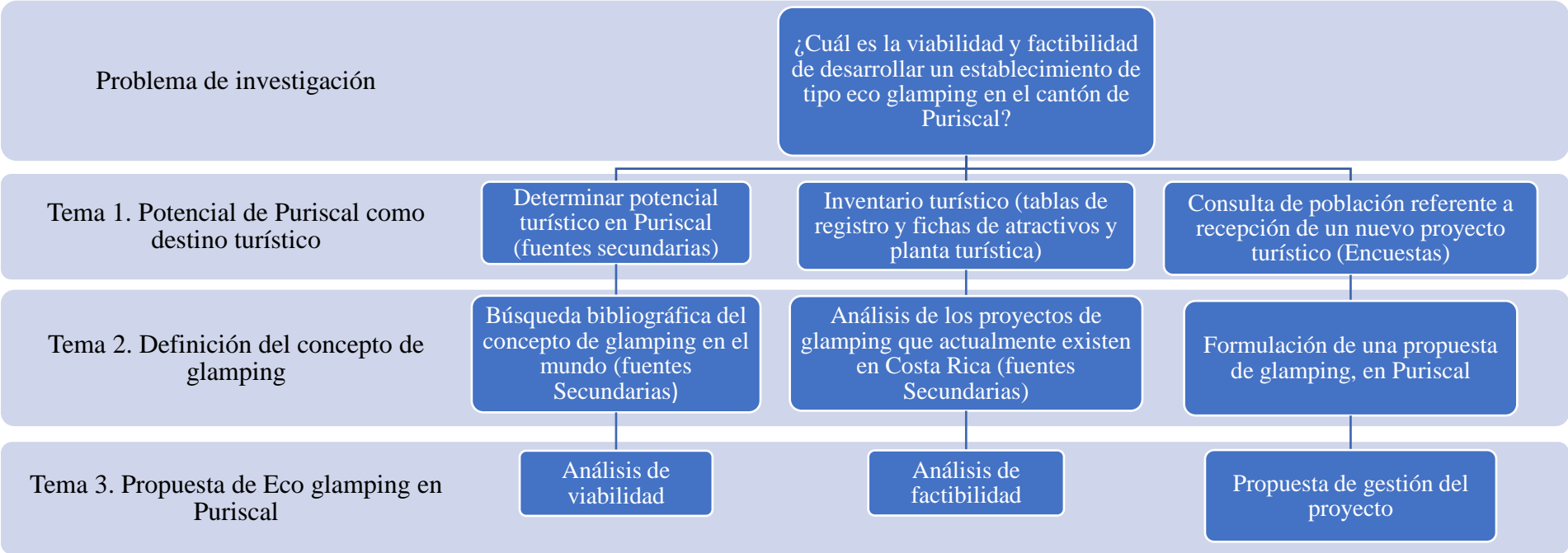


Ilustración 1. Marco teórico.

Fuente: Elaboración propia.

Continuando con el esquema anterior y como extensión de los criterios abarcados en esta tesina, procedemos a definir los siguientes conceptos propios del tema de investigación y la disciplina del turismo. Esto se realiza para facilidad de lectura de cualquier persona ajena a esta disciplina, por tanto, definimos:

- Turismo: A lo largo de los años, la definición del turismo ha experimentado cambios menores en cuanto a su conceptualización. Sin embargo, en el año 1994 se llegó a una definición que es considerada de gran importancia en el ámbito turístico, ya que fue establecida por la Organización Mundial del Turismo.

La definición que la Organización Mundial del Turismo propone es la siguiente:

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

(Naciones Unidas , 2008)

- Ecoturismo: Según (Ceballos-Lascurain, 1996) lo define como:

“Aquella modalidad turística ambientalmente responsable consistente en viajar o visitar áreas naturales relativamente sin disturbar con el fin de disfrutar, apreciar y estudiar los atractivos naturales (paisaje, flora y fauna silvestres) de dichas áreas, así como cualquier manifestación cultural (del presente y del pasado) que puedan encontrarse ahí, a través de un proceso que promueve la conservación, tiene bajo impacto ambiental y cultural, y propicia un involucramiento activo y socioeconómicamente benéfico de las poblaciones locales”

A pesar de que no hay una definición precisa y unificada del término ecoturismo (Orgaz, 2013), la mayoría de los conceptos definidos mencionan una serie de

características comunes establecidas por la Organización de Mundial del turismo que son las siguientes (Organización mundial del turismo, 2002):

- Gira en torno a la naturaleza y la principal motivación de los turistas es la observación y la apreciación del entorno natural, así como de las culturas tradicionales prevalecientes en las zonas naturales.
- Incluye aspectos pedagógicos y de interpretación de la naturaleza.
- Por lo general, aunque no siempre, la organización está a cargo de operadores turísticos especializados y se orienta a grupos reducidos. En los destinos, los proveedores de servicios asociados suelen ser empresas pequeñas de propiedad local.
- Minimiza los impactos negativos sobre el entorno natural y sociocultural.
- Contribuye al mantenimiento de las zonas naturales que constituyen el atractivo ecoturístico, ya que:
 1. Genera beneficios económicos para las comunidades receptoras, las organizaciones y las autoridades que gestionan las zonas naturales con fines de conservación;
 2. Ofrece a las comunidades locales oportunidades alternativas de empleo e ingresos.
 3. Potencia la sensibilización de las poblaciones locales y de los turistas respecto a la importancia de la conservación de los bienes naturales y culturales.
- **Glamping:** Es una forma de hospedaje que se caracteriza por tener una gran cantidad de detalles, comodidades y equipamientos, similares a los que se pueden encontrar en un hotel de lujo de cinco estrellas. Sin embargo, en este caso, se trata de un alojamiento sin paredes ni techo, sino que cuenta con gruesas

lonas o materiales sostenibles que permiten proteger al huésped del entorno exterior. (Acosta, 2018)

Estas modernas tiendas de campaña están situadas en lugares paradisíacos de la Tierra, y ofrecen un nivel de lujo y confort que difícilmente se encontraría en otro tipo de alojamiento. Entre las comodidades que se pueden encontrar, se destacan baños completos, camas king size, mesillas de noche, mesas y butacas para disfrutar del entorno, e incluso algunas de ellas cuentan con chimeneas portátiles o terrazas privadas.

El nivel de detalle y equipamiento de estas tiendas de campaña de lujo es tal, que permiten a los huéspedes disfrutar del ambiente natural que les rodea, sin tener que preocuparse por la falta de comodidades o por la falta de privacidad. En definitiva, se trata de una forma de hospedaje única que combina la aventura de estar en contacto directo con la naturaleza, con el confort y la sofisticación propias de los alojamientos de lujo más exclusivos.

- **Sostenibilidad:** Es un enfoque destinado a equilibrar el desarrollo económico, la protección del medio ambiente y la responsabilidad social para garantizar un futuro mejor. Es un enfoque a largo plazo centrado en satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. (Sostenibilidad para todos, 2019)

Los principios más importantes de la sostenibilidad incluyen el uso responsable de los recursos naturales, la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero y la promoción de la igualdad social y económica. La sostenibilidad también significa fomentar la resiliencia, la adaptación y la innovación para enfrentar los desafíos ambientales y sociales.

- Inventario turístico: es una herramienta utilizada para la planificación y gestión del turismo en regiones y destinos específicos. Es un registro detallado de los recursos y atractivos turísticos disponibles en el área de estudio e incluye información sobre la oferta turística, infraestructura, servicios, actividades y eventos. (CICATUR , n.d.)

Incluye una amplia gama de información, desde la ubicación y descripción de los recursos naturales, culturales e históricos hasta la disponibilidad y calidad de los servicios turísticos como alojamiento, transporte, restaurantes y actividades de ocio.

Tiene el objetivo brindar información detallada y precisa sobre los recursos turísticos de una región o destino. Esto permite una planificación y una gestión del turismo más eficaces. Los inventarios turísticos pueden ser utilizados por gobiernos locales, agencias de turismo, empresas turísticas, organizaciones sin fines de lucro y otras partes interesadas en desarrollar un turismo sostenible.

Según lo define (Sanchez, 2021) :

“Consiste en la identificación, ubicación, clasificación y valoración de los recursos con que cuenta cada región, lo que da como resultado un catálogo ordenado de los recursos de interés turístico y su distribución geográfica, aspectos que facilitan el proceso de planificación y el desarrollo de actividades turísticas”

2.1) Inventario Turístico del cantón de Puriscal

En esta sección se presenta el inventario turístico del cantón de Puriscal, el cual busca proporcionar una visión completa sobre el lugar al abarcar aspectos históricos, sociales, culturales, económicos y sus recursos turísticos disponibles.

2.1.1) Puriscal

2.1.1.1) Historia de creación del asentamiento humano

El cantón número cuatro de la provincia de San José se denomina Puriscal, siendo su ciudad principal Santiago. Se encuentra situado a una distancia de 43 kilómetros al suroeste de la capital de Costa Rica. Fue fundado por medio de un decreto de la Ley N°20 durante la segunda administración del Dr. José María Castro Madriz, el 07 de agosto de 1868, cuando se separó del cantón de Escazú. (Jiménez, 2022)

Durante la época colonial, la zona fue utilizada para la producción de tabaco y caña de azúcar y posteriormente se convirtió en un importante centro de cultivo de café. En la década de 1820, la región experimentó un importante crecimiento demográfico debido a la llegada de colonos españoles y mestizos; anterior a este acontecimiento estaba habitada por el pueblo indígena de los huetares.

A partir de entonces, se establecieron varias haciendas cafetaleras en la zona, que se convirtieron en la base de la economía local. En la década de 1850, el gobierno de Costa Rica inició un programa de construcción de carreteras para mejorar la comunicación entre las diferentes regiones del país. Como resultado, la carretera que conectaba San José con el Pacífico pasaba por Puriscal, lo cual contribuyó significativamente al desarrollo económico de la zona.

En 1868, el cantón de Puriscal fue fundado por decreto del gobierno de Costa Rica, al separarlo del cantón de Escazú. El nuevo cantón incluía las localidades de

Puriscal, Turrubares y Mora. Durante la primera mitad del siglo XX, Puriscal experimentó un importante crecimiento económico gracias al cultivo de café y la producción de leche y carne.

En la década de 1950, se construyó la carretera que conecta Puriscal con la ciudad de San José, lo que permitió una mayor integración de la zona con el resto del país. En la actualidad, el cantón de Puriscal es conocido por su producción de café, frutas y hortalizas, y es un importante destino turístico gracias a su belleza natural y su cercanía a la capital del país.

2.1.1.2) Desarrollo turístico en el cantón

El desarrollo turístico ha ido aumentando en los últimos años. Puriscal es conocido por sus hermosos paisajes montañosos. Esto ha atraído a turistas que buscan escapar de las zonas urbanas y disfrutar de la naturaleza.

Se han construido nuevas cabañas y alojamientos para turistas, que ofrecen una experiencia única en la montaña. Estas cabañas y alojamientos están diseñados para ofrecer comodidad y privacidad en medio de la naturaleza.

También hay una variedad de actividades turísticas en la zona de Puriscal, como tours de cacao, visitas a las cataratas, paseos a caballo y senderismo. Los turistas pueden disfrutar de la naturaleza y aprender sobre la cultura y la historia de la zona.

Además, se han construido restaurantes con miradores que ofrecen impresionantes vistas del paisaje de la zona. Estos restaurantes ofrecen comida típica de la región, como los chicharrones, y son una parada popular para los turistas que buscan una experiencia gastronómica única.

2.1.2) Inventario turístico con Metodología OEA-CICATUR

En esta sección se presentará el inventario turístico, registro, tabla y ficha de información.

2.1.2.1) Inventario de atractivos turísticos

Es una lista ordenada de los lugares, objetivos o acontecimientos de interés turístico. Para la confección se necesitan dos pasos:

- Registro de la información: Es el proceso de recolectar información sobre los puntos turísticos de interés en una zona específica, utilizando un sistema de clasificación que divide los recursos en cinco categorías principales, cada una con varios tipos y subtipos correspondientes. Este sistema ayuda a organizar la información de manera efectiva, permitiendo que sea fácilmente accesible y comprensible para el usuario final de la información turística.
- Evaluación de los atractivos turísticos: Es un proceso analítico en el cual se examina críticamente la información recopilada sobre los lugares de interés turístico en una zona específica, con el fin de determinar su atractivo turístico real y su importancia relativa en comparación con otros recursos turísticos. Implica la aplicación de criterios objetivos y comparables para establecer la jerarquía de los atractivos turísticos, lo cual permite una clasificación ordenada y sistemática de los mismos. La evaluación puede basarse en una variedad de factores, como la calidad de los servicios turísticos, la accesibilidad, la autenticidad cultural, la belleza escénica y otros elementos relevantes para los visitantes.

2.1.2.1.1) Registro de información de atractivos turísticos

a) Listado de atractivos turísticos descubiertos

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Mirador al Golfo de Nicoya | 4. Parque Puriscal |
| 2. Mirador La Acera | 5. Monturas Tuto |
| 3. Grifo Alto de Puriscal | 6. Cruz de Guatuso |
| 7. Parque Nacional La Cangreja | 10. Catarata El Rey |
| 8. Cerro Yarcazu | 11. Catarata El Salto de Gamalotillo |
| 9. La Iguana Chocolate | |

b) Tablas de registro de información atractivos turísticos

Las tablas de registro y fichas de atractivo y planta turística, que se van a presentar a continuación siguen el formato propuesto por la “Metodología de Inventario Turístico, OEA-CICATUR (1974)” y su contenido es desarrollado en su totalidad por el autor de esta tesina. Se considera este trabajo como un aporte sin precedentes bibliográficos sobre el cantón de Puriscal.

TABLA DE REGISTRO DE INFORMACIÓN – CANTÓN: PURISCAL				
Cantón	Categoría	Tipos	Subtipos	Registro de atractivo
Puriscal	Acontecimientos programados	Artísticos	Música	
			Teatro	
			Festivales de cine	
		Deportivos	...	
		Otros	Fiestas religiosas y profanas	
			Concursos de belleza	
			Convenciones y congresos	
			Ferias y exposiciones	<ul style="list-style-type: none"> • Feria del Chicharrón • Mercado municipal
			Corridos de toros	
			Juegos de azar	
			Parques de recreación	<ul style="list-style-type: none"> • Kamari centro recreativo
			Oportunidades Especiales de Compra	
			Vida Nocturna	
			Gastronomía	
			Rodeos	
Carnavales				

Tabla 1. Registro de Información - Acontecimientos Programados

Fuente: Elaboración propia

TABLA DE REGISTRO DE INFORMACIÓN – CANTÓN: PURISCAL				
Cantón	Categoría	Tipos	Subtipos	Registro de atractivo
Puriscal	Sitios naturales	1.1 Montañas	1.1.1 Altas montañas	
			1.1.2 Sierras	
			1.1.3 Volcanes	
			1.1.4 Valles y quebradas	
			1.1.5 Mesetas	
			1.1.6 Áreas nevadas	
			1.1.7 Glaciares	
		1.2 Planicies	1.2.1 Llanuras	
			1.2.2 Desiertos	
			1.2.3 Salinas	
			1.2.4 Altiplanos	
		1.3 Costas	1.3.1 Playas	
			1.3.2 Acantilados	
			1.3.3 Arrecifes	
			1.3.4 Cayos	
			1.3.5 Barras	
			1.3.6 Islas	
1.3.7 Fiordos				
1.3.8 Canales				
1.3.9. Penínsulas				
1.3.10 Bahías y Caletas				
1.4 Lagos, lagunas y esteros				
1.5 Ríos				
1.6 Caídas de agua				
1.7 Grutas y cavernas				
1.8 Lugares de observación de flora y fauna		Mirador al Golfo de Nicoya Mirador La Acera		
1.9 Lugares de caza y pesca				
1.10 Caminos pintorescos				
1.11 Termas				
		1.12 Parques y reservas de flora y fauna		Parque Nacional La Cangreja

Tabla 2. Tabla de registro de información - Sitios naturales

Fuente: Elaboración propia

TABLA DE REGISTRO DE INFORMACIÓN – CANTON: PURISCAL				
Cantón	Categoría	Tipos	Subtipos	Registro de atractivo
Puriscal	Museos y manifestaciones culturales	2.1 Museos		
		2.2 Obras de arte y técnica	2.2.1 Pintura	
			2.2.2 Escultura	
			2.2.3 Arte decorativo	
			2.2.4 Arquitectura	
			2.2.5 Realizaciones urbanas	
			2.2.6 Obras de ingeniería	
		2.3 Lugares históricos		
		2.4 Ruinas y lugares arqueológicos		Antiguo templo de Puriscal

Tabla 3. Tabla de registro de información - Museos y manifestaciones culturales

Fuente: Elaboración propia

TABLA DE REGISTRO DE INFORMACIÓN – CANTON: PURISCAL					
Cantón	Categoría	Tipos	Subtipos	Registro de Atractivo	
Puriscal	Folclore	3.1 Manifestaciones religiosas y creencias populares			
		3.2 Ferias y mercados		Feria del Chicharrón	
		3.3 Música y danzas			
		3.4 Artesanías y artes	3.4.1 Alfarería		
			3.4.2 Tejidos e indumentarias		
			3.4.3 Metales		
			3.4.4 Cueros y pieles		
			3.4.5 Maderas		
			3.4.6 Piedras		
			3.4.7 Tejidos en paja		
			3.4.8 Instrumentos musicales		
			3.4.9 Máscaras		
			3.4.10 Objetos rituales		
			3.4.11 Pinturas		
			3.4.12 Ingeniería		
3.5 Comidas típicas y bebidas					
3.6 Grupos étnicos					
3.7 Arquitectura popular espontánea					

Tabla 4. Tabla de registro de información - Folclore

Fuente: Elaboración propia

2.1.2.1.2 Registro en fichas y evaluación de los atractivos turísticos

FICHA DE REGISTRO ATRACTIVO TURÍSTICO						
	Nombre		Parque Nacional Cangreja			
	Categoría		Sitios Naturales			
	Tipo		Parques y reservas de flora y fauna			
	Subtipo		---			
	Jerarquía		1			
Ubicación	Provincia	Cantón			Distrito	
	San José	Puriscal			Mercedes del Sur y Chires	
	Dirección	25 kilómetros al sur este de la ciudad de Santiago Puriscal				
Medio de acceso	Transporte público	Transporte privado			Otros	
		Vehículo Particular 4x4				
Número aproximado de visitantes anuales (estadísticas del último año)	Nacionales			Extranjeros		
	Cantidad	Porcentaje	Temporadas de mayor visitación	Cantidad	Porcentaje	Temporadas de mayor visitación
Características de interés turístico	Cuenta aproximadamente con 2517 hectáreas. Se destaca por 44 especies de plantas endémicas del país, posee 300 especies de aves y en cuanto a animales como las guatusas, saínos, venados, pumas, manigordos. Alcanza las temperaturas entre los 24 y 40 °C.					

Tabla 5. Ficha de registro turístico - Parque Nacional La Cangreja

Fuente: Elaboración propia

Imagen: Autor desconocido

FICHA DE REGISTRO ATRACTIVO TURÍSTICO						
	Nombre		Catarata El Rey			
	Categoría		Sitios naturales			
	Tipo		Caídas de agua			
	Subtipo					
	Jerarquía		1			
Ubicación	Provincia	Cantón		Distrito		
	San José	Puriscal		Zapatón		
	Dirección					
Medio de acceso	Transporte público	Transporte privado		Otros		
	*Taxi 4x4	Vehículo Particular 4x4				
Número aproximado de visitantes anuales (estadísticas del último año)	Nacionales			Extranjeros		
	Cantidad	Porcentaje	Temporadas de mayor visitación	Cantidad	Porcentaje	Temporadas de mayor visitación
Características de interés turístico	Caída de agua de 140 metros con la apariencia de toboganes planos y anchos.					

Tabla 6. Ficha de registro turístico - Catarata El Rey

Fuente: Elaboración propia

Imagen: Autor desconocido

Ficha De Registro Atractivo Turístico: Antiguo Templo de Puriscal						
	Nombre		Antiguo Templo de Puriscal			
	Categoría		Museos y manifestaciones culturales			
	Tipo		Lugares históricos			
	Subtipo					
	Jerarquía		0			
Ubicación	Provincia	Cantón			Distrito	
	San José	Puriscal			Santiago	
	Dirección					
Medio de acceso	Transporte público	Transporte privado			Otros	
	Bus, taxi	Vehículo				
Número aproximado de visitantes anuales (estadísticas del último año)	Nacionales			Extranjeros		
	Cantidad	Porcentaje	Temporadas de mayor visitación	Cantidad	Porcentaje	Temporadas de mayor visitación
Características de interés turístico	Obra dirigida por Jacinto Rodríguez junto con el arquitecto Teodorico Quirós. Fue construido en una falla sísmica local lo cual provocó el hundimiento y deterioro. Fue clausurado y sustituido por otro.					

Tabla 7. Ficha de registro - Antiguo Templo de Puriscal

Fuente: Elaboración propia

Imagen: Autor desconocido

2.1.2.2) Inventario de planta turística

Son todos aquellos servicios, facilidades, que sea crean exclusivamente para el sector turístico. Se divide en las dos siguientes secciones; equipamiento e infraestructura.

2.1.2.2.1) Inventario de planta turística: equipamiento

Se ordenan de acuerdo con su clasificación, que próximamente se dividirán en cuatro categorías, que se subdividen en tipos y subtipos.

2.1.2.2.1.1) Registro de información de planta turística: Equipamiento

Listado de planta turística: Equipamiento descubiertos

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Badu Lodge | 14. Finca integral Doña Rosa |
| 2. Rancho Montezumo | 15. Chicharronería Puriscal |
| 3. Hoteles Cabaña Ensueño | 16. Restaurante Los Olivos |
| 4. Villas Mastatal | 17. Buenísimo's |
| 5. Cabañas San Juan Puriscal | 18. Heladería y Soda Caprichos |
| 6. Cabaña Guscris | 19. Restaurante El Tulin |
| 7. Bar restaurante El Encanto | 20. LIDDIS |
| 8. Encuentros Cocina de Autor | 21. Soda El Buen Sabor |
| 9. Café Santiago | 22. Saborcitos Mary |
| 10. Los Ángeles | 23. Estadio Luis Ángel Calderón |
| 11. La Mirrusquita Puriscal | 24. Cancha sintética COPEGOL |
| 12. Soda y taquería Doña Olga | 25. Cancha de Fútbol Junquillo Abajo |
| 13. Eben Ezer panadería y repostería | |

Tabla de registro de información planta turística: Equipamiento

TABLA DE REGISTRO DE INFORMACIÓN – Cantón: Puriscal			
Categoría	Tipos	Subtipos	Registro de atractivo
1. Alojamiento	Hotelero	Hoteles	<ul style="list-style-type: none"> • Hotel Cabañas Ensueño • Badu Lodge
		Hosterías	<ul style="list-style-type: none"> • Rancho Mastatal • Villas Mastatal • Cabañas San Juan Puriscal • Cabaña Guscris • Cabañas San Juan
		Hoteles	
		Pensiones	
	Extrahotelero	Campings	<ul style="list-style-type: none"> • Badu lodge
2. Alimentación	2.1 Restaurantes		<ul style="list-style-type: none"> • Soda y taquería doña Olga • Finca Integral Doña Rosa • Chicharronera Puriscal • Restaurante Los Olivos • Buenísimo's • Heladería y Soda Caprichos • Restaurante El Tulin • LIDDIS • Soda El Buen Sabor • Saborcitos Mary
	2.2 Cafeterías y bares		<ul style="list-style-type: none"> • Bar restaurante el encanto • Encuentros cocina de autor • Café Santiago • La Mirrusquita Puriscal • Eben Ezer panadería y repostería
3. Esparcimiento	3.1 Instalaciones deportivas		<ul style="list-style-type: none"> • Estadio Luis Ángel Calderón • Cancha sintética COPEGOL • Cancha de Fútbol Junquillo Abajo
	3.2 <i>Night Clubs</i>		
	3.3 Casinos		
	3.4 Cines y teatros		
	3.5 Otros espectáculos públicos		

Tabla 8. Tabla de registro de información - Alojamiento, alimentación y esparcimiento

Fuente: Elaboración propia

TABLA DE REGISTRO DE INFORMACIÓN – Cantón: Puriscal			
Categoría	Tipos	Subtipos	Registro de atractivo
4. Otros servicios	4.1 Agencias de Viaje		
	4.2 Transportes Turísticos		
	4.3 Información al turista	4.3.1 Oficinas de información 4.3.2 Servicios de guías	
	4.4 Comercios turísticos		
	4.5 Cambio de moneda		
	4.6 Dotaciones para congresos y convenciones		

Tabla 9. Registro de información - Otros servicios

Fuente: Elaboración propia

2.1.2.2.1.2) Registro en fichas y evaluación de planta turística: Equipamiento


Ficha de registro de planta turística Equipamiento #1			
	Nombre	Badu lodge	
	Categoría	Alojamiento	
	Tipo	Extra-hotelero	
	Subtipo	Campings	
Ubicación	Provincia	Cantón	Distrito
	San José	Puriscal	Santiago
	Dirección	Carit de Puriscal, 350 m oeste de iglesia católica, 10101 Santiago, Puriscal.	
Descripción	Cuenta con dos tiendas tipo <i>glamping</i> , con cama <i>king</i> , aire acondicionado, terraza, jardín, piscina al aire libre e hidromasaje. Además, el alojamiento tiene el desayuno y parqueo incluido.		

Tabla 10. Ficha de registro de planta turística - Badu Lodge

Fuente: Elaboración propia

Imagen: Autor desconocido


Ficha de registro de planta turística Equipamiento #2			
	Nombre	Villas Mastatal	
	Categoría	Alojamiento	
	Tipo	Hosteles	
	Subtipo		
Ubicación	Provincia	Cantón	Distrito
	San José	Puriscal	Santiago
	Dirección	1.5 km al este, Santiago de Puriscal	
Descripción	Este <i>ecolodge</i> cuenta con 2 habitaciones estándar, 2 habitaciones familiares con cocina y 2 dormitorios compartidos con 38 camas. Además, cuenta con un racho y una biblioteca con vistas al Parque Nacional La Cangreja.		

Tabla 11. Ficha de registro de planta turística - Villas Mastatal

Fuente: Elaboración propia

Imagen: Autor desconocido

2.1.2.2.2) Inventario de planta turística: Infraestructura

Es todo el conjunto de las facilidades de un lugar. Como en las secciones anteriores, se dividen en categorías, tipos y subtipos.

2.1.2.2.2.1) Registro de información de planta turística: Infraestructura

Listado de planta turística: Infraestructura descubiertos

1. Terminal de buses.
2. Central ICE Puriscal.

Tabla de registro de información planta turística: Infraestructura

TABLA DE REGISTRO DE INFORMACIÓN – CANTON: PURISCAL				
Cantón	Categoría	Tipos	Subtipos	Registro de atractivo
Puriscal	1. Transporte	1.1 Terrestre	1.1.1 Vial	
			1.1.1.1 Red de carreteras de uso turístico.	
			1.1.1.2 Complementos de la carretera -servicios para el automotor -señalización de la ruta.	
			1.1.1.3 Servicios de transporte público.	• Autobuses
			1.1.1.4 Terminales de ómnibus.	
			1.1.2 Ferroviario de uso turístico.	
			1.1.2.1 Servicios Ferroviarios.	
			1.1.2.2 Terminales ferroviarias.	
			1.2.1 Servicios aéreos de uso turístico.	
			1.2.2 Terminales aéreas.	
	1.3 Acuático	1.3.1 Marítimo de uso turístico.		
		1.3.1.1 Servicios marítimos.		
		1.3.1.2 Terminales marítimas.		
		1.3.2 Fluvial y lacustre de uso turístico.		
		1.3.2.1 Servicios fluviales y lacustres.		
2. Comunicaciones	2.1 Postales			
	2.2 Telegráficas			
	2.3 Telefónicas	• ICE		

Tabla 12. Tabla de registro de información - Transporte y comunicaciones

Fuente: Elaboración propia

2.1.2.2.2) Registro en fichas y evaluación de planta turística: Infraestructura

Ficha de registro planta turística: Infraestructura			
	Nombre	Comtrasuli	
	Categoría	Transporte	
	Tipo	Terrestre	
	Subtipo	Vial <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de transporte público • Terminales de ómnibus 	
	Evaluación	---	
Ubicación	Provincia	Cantón	Distrito
	San José	Puriscal	Santiago
	Dirección	Av4, San José, Santiago	
Servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios sanitarios • Cuenta con boletería 		

Tabla 13. Ficha de registro de planta turística – Comtrasuli

Fuente: Elaboración propia

Imagen: Autor desconocido

2.2) Estudios de Viabilidad para EcoGlamping en Puriscal

2.2.1) Análisis de Pre-Factibilidad

Consiste en recopilar información relevante de diversas fuentes secundarias para obtener una aproximación de las variables clave relacionadas con el mercado, las opciones técnicas de producción y la capacidad financiera del proyecto. Se realiza con la finalidad de obtener datos acerca del proyecto a ejecutar, exponiendo las opciones disponibles y las circunstancias que envuelven al proyecto. (Jiménez, 2023)

Se divide en los siguientes componentes:

2.2.1.1) Estudio de Mercado

a) Definición Teórica

Es un estudio realizado para obtener información sobre un mercado o segmento de mercado específico. Su objetivo es la investigación de mercado que busca recopilar datos y analizarlos para comprender mejor el comportamiento del consumidor, las tendencias del mercado, las oportunidades comerciales y los desafíos. (Jiménez, 2023)

Esto puede incluir información sobre la demanda del mercado, las necesidades y preferencias de los consumidores, la competencia, los precios y la disponibilidad de productos o servicios similares en el mercado. Los resultados se utilizan para tomar decisiones informadas sobre el desarrollo de productos o servicios, los planes de marketing y la estrategia comercial general.

b) Metodología para aplicar en Puriscal

El estudio del mercado se aplicará con los siguientes elementos:

1. Comportamiento histórico de la demanda.
2. Definición del público meta: segmento, nicho y mercado meta.
3. Análisis FODA.

Además, se utilizarán las pautas para formular una investigación de mercado que son: la definición del problema que se investigará, establecer el diseño de la investigación, la recolección y análisis de datos.

2.2.1.2) Estudio Tecnológico

a) Definición Teórica

La aplicación de tecnologías y procedimientos avanzados y modernos a menudo implica una solución técnica óptima para un proyecto determinado, pero no siempre puede ser la opción más adecuada desde una perspectiva financiera. (Jiménez, 2023)

Esto implica considerar no sólo los aspectos técnicos, sino también los aspectos económicos y financieros del proyecto. Por ende, la elección de las tecnologías y procedimientos más adecuados debe basarse en un enfoque equilibrado que tenga en cuenta tanto los aspectos técnicos como los financieros del proyecto.

b) Metodología para aplicar en Puriscal

Para realizar el estudio tecnológico se deben seguir los siguientes pasos:

1. Determinar el *Hardware* que se utilizará, es decir, los componentes físicos de tecnología.
2. Determinar el *Software* que se utilizará Octoglampping, es decir, programas y aplicaciones.
3. Determinar las tecnologías sostenibles que se aplicarán con la visión de sostenibilidad como principal objetivo.
4. Determinar los servicios de telecomunicaciones los cuales dispondrá Octoglampping.

2.2.1.3) Estudio de Suministros

a) Definición Teórica

Es importante realizar una investigación y evaluación exhaustivas de las materias primas y los consumibles necesarios para producir el producto o servicio.

Además, deberán tenerse en cuenta los servicios necesarios para llevar a cabo la mencionada producción. Ayuda a comprender las características, requisitos, disponibilidad, costo, su ubicación y otros aspectos importantes del proyecto de inversión. (Jiménez, 2023)

b) Metodología para aplicar en Puriscal

En esta etapa se debe llevar a cabo la definición detallada de los planos del terreno y de la propiedad, incluyendo las vías de acceso para los huéspedes, los trabajadores y los proveedores. También se deben evaluar cuidadosamente los requisitos para la adquisición de la materia prima, insumos y servicios necesarios para el proyecto.

2.2.1.4) Estudio Administrativo

a) Definición Teórica

Evaluar la capacidad institucional para la implementación, operación y seguimiento de proyectos es un proceso clave para garantizar el éxito y la sostenibilidad de cualquier proyecto, ya que identifica las fortalezas y debilidades de la organización responsable y toma las medidas necesarias para mejorar su capacidad y asegurar su cumplimiento. con los objetivos del proyecto. (Jiménez, 2023)

b) Metodología para aplicar en Puriscal

En primer lugar, se debe elegir una figura jurídica para poder comenzar con la tramitología costarricense. Posteriormente, en la Municipalidad de Puriscal se deben solicitar los siguientes permisos: uso de suelo, permiso de construcción, desfogue de aguas pluviales y la patente comercial.

En segundo lugar, está el Ministerio de Salud, donde se deben tramitar el Permiso Sanitario de Funcionamiento y el Permiso de Manipulación de Alimentos. En tercer lugar, está la Caja del Seguro Social, donde se debe registrarse como patrono. En cuarto lugar, el Ministerio de Hacienda, donde se debe hacer el registro como contribuyente. En quinto lugar, el Instituto Nacional de Seguros, donde se deben registrar las Pólizas de Riesgo de Trabajo y la Póliza de Responsabilidad Civil.

Por último, en el Instituto Costarricense de Turismo, se debe obtener lo siguiente: Declaratoria Turística, Contrato Turístico, Manual de Categorización, Marca País, Sello Safe Travel, Certificado para la Sostenibilidad turística, Red Sofia, Turismo Social con Integridad, Programa Bandera Azul Ecológica y Código de Conducta para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes contra la Explotación Sexual Comercial Asociada a Viajes y Turismo en Costa Rica.

2.2.1.5) Estudio de Impacto Ambiental (SETENA)

a) Definición Teórica

Se trata de un proceso científico-técnico administrativo que tiene como objetivo determinar y anticipar los posibles impactos ambientales que puede causar una actividad, obra o proyecto, evaluándolos y evaluando su magnitud para orientar la toma de decisiones. (Jiménez, 2023)

b) Metodología para aplicar en Puriscal

La Secretaría Técnica Nacional Ambiental (SETENA) cuenta con el Departamento de Evaluación Ambiental (DEA), el cual analiza los estudios de impacto ambiental presentados para luego recomendar a la Comisión Plenaria de SETENA la aprobación o no del estudio.

2.2.2) Análisis de Factibilidad o Viabilidad

Se realiza mediante la obtención de datos primarios y secundarios que permiten analizar y evaluar de manera detallada los aspectos técnicos, financieros y socioeconómicos del proyecto. En este caso, hincapié en la precisión y exactitud de la información obtenida para poder calcular de manera demostrativa las variables financieras y económicas que justifiquen la valoración de los distintos ítems del proyecto.

Esta etapa tiene como objetivo la preparación de un documento final que contenga todos los detalles necesarios para la implementación del proyecto. (Jiménez, 2023)

Se divide en los siguientes componentes:

2.2.2.1) Análisis Financiero

a) Definición Teórica

Se realiza una estimación detallada y rigurosa de los recursos financieros necesarios para llevar a cabo el proyecto en cuestión, teniendo en cuenta tanto los costos de inversión como los costos de operación y mantenimiento. Asimismo, se lleva a cabo un análisis exhaustivo de los posibles ingresos que se generarán a partir del proyecto, con el fin de determinar su rentabilidad y viabilidad financiera. (Jiménez, 2023)

b) Metodología para aplicar en Puriscal

1. Se debe analizar la entidad financiera y elegir los tipos de financiamiento para el proyecto.
2. Se debe detallar la planificación Pre-Durante-Post Ejecución.
3. Se deben desarrollar las estimaciones financieras como: ingresos, unidades de costos y presupuestos.

2.2.2.2) Estudio Socio-Económico

a) Definición Teórica

Las empresas utilizan diferentes estrategias para adquirir, producir, intercambiar, distribuir y vender bienes y servicios que satisfagan las necesidades de los consumidores y de la sociedad en general, a pesar de los recursos limitados. Esto les permite crecer y contribuir al desarrollo de la comunidad que las rodea. (Jiménez, 2023)

b) Metodología para aplicar en Puriscal

1. Establecer las políticas y reglamentos de desarrollo sostenible.
2. Alinearse con el manual de categorización respectivo.
3. Crear el plan de operacion turística.

2.2.2.3) Análisis Técnico

a) Definición Teórica

Este término se refiere a aspectos relacionados con las características tecnológicas y naturales que están implicadas en un proyecto, y que generalmente están relacionados con la seguridad y el control. Esta fase es vista como un último paso antes de poner en marcha un proyecto, y consiste en una decisión clara y definitiva que se basa en un análisis previo de pre-factibilidad. (Jiménez, 2023)

Durante esta fase, se diseña el modelo administrativo adecuado para cada etapa del proyecto, y se aplican criterios de evaluación que abarcan aspectos financieros, económicos, sociales y ambientales.

b) Metodología para aplicar en Puriscal

Se debe hacer una revisión general del proyecto con los siguientes detalles:

1. Descripción el Producto Turístico.
2. Pre-factibilidad.
3. Financiamiento.

4. Planteamiento pre- ejecución.
5. Simulacros de puesta en marcha.
6. Controles de calidad.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1) Enfoque

La investigación científica es un proceso metodológico y definido mediante el cual se busca estudiar y describir un objetivo, dando respuesta a una o varias hipótesis que surgen de una pregunta de investigación.

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), la investigación científica se puede aplicar en diferentes campos de estudio “Los fenómenos pueden ser tan variados como el universo mismo: comportamientos, sentimientos y emociones, enfermedades, procesos psicológicos, organizaciones sociales (comunidades, empresas, etc.), valores y actitudes de los individuos, actividades en las distintas profesiones, y un sinnúmero de otras cuestiones” (p. 4).

El estudio de esta tesina consiste en crear una propuesta de Eco Glamping en el cantón de Puriscal, para lo cual es necesario hacer un estudio del cantón tomando en cuenta sus atractivos turísticos, cultura e historia. Se creará un itinerario turístico mostrando sitios naturales, museos, manifestaciones culturales e históricas, realizaciones técnicas, científicas, artísticas contemporánea y acontecimientos programados.

Además, se realizarán encuestas sobre el concepto de *glamping* y la región de Puriscal, con el fin de obtener la opinión y sensación popular de las personas sobre el cantón y proyectos de esta naturaleza. Esta información, en conjunto con el itinerario, permitirá tomar decisiones críticas de diseño para la propuesta.

Existen tres enfoques diferentes de investigación: cualitativa, cuantitativa y mixta. Según Hernández-Sampieri, y Mendoza (2018), la investigación mixta presenta, entre muchas, las siguientes características:

- Utiliza métodos cuantitativos (como encuestas, análisis estadístico, etc.) como cualitativos (como entrevistas, observación participante, análisis de contenido, etc.) para recopilar y analizar datos.
- Al combinar ambas metodologías, se busca complementar las fortalezas y debilidades de cada una. Por ejemplo, la investigación cuantitativa puede proporcionar datos precisos y objetivos sobre una muestra grande, mientras que la investigación cualitativa brinda una comprensión más profunda y detallada de las experiencias y perspectivas de los participantes.
- Un enfoque mixto de investigación busca ofrecer una comprensión más completa y profunda del fenómeno investigado al combinar los puntos fuertes de la investigación cuantitativa y cualitativa.

De acuerdo con lo anterior, se determina que el tipo de investigación es mixta, debido a que describe el mismo escenario de este estudio. Por lo tanto, se procede con el diseño de la metodología basándose en este hecho.

3.2) Diseño

La idea de la investigación surge a partir de una problemática del cantón de Puriscal, la cual radica en que es poco reconocido en el sector turismo, a pesar de contar con potenciales atractivos naturales para su explotación. De esta manera, de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), el diseño de esta investigación es de tipo mixto, pues se ha identificado una problemática que se desea resolver mediante una propuesta de tipo Eco Glamping.

Además, según Hernández y Mendoza (2018), el diseño mixto de investigación emplea instrumentos como entrevistas y cuestionarios para la recolección de datos. De

igual forma y busca involucrar a la comunidad en las decisiones y análisis por realizar. Estas características se asocian directamente con la naturaleza de esta investigación.

3.3) Fuentes

Las fuentes de información consolidan la base teórica sobre la cual se sustenta toda investigación. Es por esta razón que se comienza con una revisión de literatura, hechos históricos, y estado del arte para contextualizar el estudio. Tal y como lo expresa Hernández y Mendoza (2018): “la literatura es útil para detectar conceptos clave y nutrirnos de ideas sobre métodos de recolección de datos y análisis, así como entender mejor los resultados, evaluar las categorías relevantes y profundizar en las interpretaciones” (p. 401).

3.3.1) Fuentes primarias

De acuerdo con Torres et al (2016): “las fuentes primarias son aquellas en las que los datos provienen directamente de la población o muestra de la población” (p. 3). En este caso, la información recolectada mediante las encuestas será las fuentes primarias de información.

3.3.2) Fuentes secundarias

Con respecto a las fuentes secundarias, según Torres et al (2016): “son aquellas que parten de datos preelaborados, como pueden ser datos obtenidos de anuarios estadísticos, de Internet, de medios de comunicación.” (p. 3). La elaboración del itinerario turístico se hará con base en la recolección de datos existentes sobre los lugares del cantón, consolidándose, así como la fuente secundaria de información.

3.4) Población y muestra

La población o universo, en el contexto de análisis estadístico, corresponde al objeto de estudio sobre el cual se basa una investigación. De acuerdo con Posada

Hernández (2016, p.14), la población es finita cuando se conoce su tamaño, como es el caso de la cantidad de habitantes en una ciudad; y es infinita cuando su tamaño es muy grande o no se puede determinar, por ejemplo, la cantidad de veces que se lanza un dado o el número de estrellas en el cosmos.

Definir la población es de suma importancia en el proceso de investigación, pues facilita identificar y, subsecuentemente, delimitar el estudio, además de obtener los datos que permitan responder a la pregunta de investigación. En el caso de esta tesina, la población corresponde a los habitantes del cantón de Puriscal, ubicado en San José de Costa Rica.

La muestra corresponde a un subconjunto de elementos de la población, la cual es lo suficientemente grande como para considerarse representativa de dicha población. Se deriva de la técnica estadística del muestreo y, según Posada Hernández (2016, p.15), su objetivo es que el resultado del análisis aplicado sobre la muestra sea similar al que se obtendría si se evaluara toda la población.

Posada Hernández (2016, p.15) también indica que, idealmente, entre más se acerquen los tamaños de la muestra y la población, mayor similitud habrá entre los resultados que se obtendrían al investigar ambos grupos. En el caso de que los tamaños sean iguales, el estudio se conoce como censo.

En muchos casos no es posible o práctico realizar el estudio sobre la población. Sin embargo, el muestreo induce a un error debido a la diferencia entre la muestra y la población, el cual es asumido. Este riesgo se disminuye al seleccionar la muestra apropiadamente.

Por lo tanto, la muestra permite delimitar aún más el estudio y debe ser seleccionada cuidadosamente para que sea representativa de la población. De acuerdo

con Hernández et al (2014, p.175-176), existen dos tipos de muestra: probabilística y no probabilística. La muestra probabilística es aquella en la que el subgrupo de la población se elige empleando un mecanismo en que todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos, como es en el caso de la lotería, por ejemplo.

Por otra parte, la muestra no probabilística se define empleando criterios dictados por el investigador que beneficien los objetivos y la intención de la investigación; no sigue ninguna fórmula o procedimiento probabilístico en su determinación. Elegir entre ambos tipos de muestra depende del tipo de investigación por realizar. En el caso de esta tesina, la cual consiste en una investigación mixta, el tipo de muestra por emplear es no probabilística.

3.5) Unidades de Análisis

Objetivo	Categoría de análisis	Subcategoría	Definición conceptual	Instrumento
Determinar el potencial turístico de Puriscal, mediante un inventario turístico con Metodología OEA-CICATUR, como justificante para desarrollar un proyecto de este tipo en Puriscal.	Potencial turístico	Potencial turístico Puriscal	Al tener el inventario turístico ayuda clasificarlos en diferentes categorías	Revisión de datos y revisión bibliografía
Comprobar la posibilidad de ejecutar un proyecto de tipo Eco Glamping en Puriscal, por medio de un análisis de prefactibilidad y un análisis de factibilidad y/o viabilidad.	Comprobar la posibilidad de ejecutar un proyecto de tipo Eco Glamping.	Posibilidad de ejecutar el proyecto.	Las encuestas ayudan a comparar cuán factible sería desarrollar el proyecto	Encuestas y observación indirecta
Diseñar la propuesta de un establecimiento de hospedaje de tipo Eco Glamping en Puriscal, que incluya los componentes básicos de una adecuada gestión turística sostenible.	Diseñar la propuesta de un establecimiento de hospedaje de tipo Eco Glamping.	Propuesta de establecimiento de tipo Eco Glamping.	Al diseñar la propuesta se dará cuenta de los pros y los contras que llega desarrollar un proyecto en Puriscal.	Encuestas y revisión bibliográfica

Tabla 14. Cuadro de unidades de análisis

Fuente: Elaboración propia

3.6) Instrumentos

Los instrumentos corresponden a las herramientas o medios empleados para la recolección de información. A continuación, se brinda una descripción de los instrumentos que serán utilizados durante la investigación:

3.6.1) Observación indirecta

Según Torres et al. (2016), en la observación indirecta el investigador requiere instrumentos para poder obtener información sobre la población, tales como cuestionarios, encuestas y entrevistadores.

3.6.2) Encuestas

Las encuestas representan una estrategia de investigación cuantitativa que permite obtener información de una muestra de individuos o colectivos. Esta técnica se basa en la formulación de preguntas específicas para recopilar datos sobre actitudes, opiniones, comportamientos y características demográficas de los participantes.

Las encuestas pueden ser realizadas en diferentes formatos, como en papel, por correo electrónico, por teléfono o en línea, y cuentan con preguntas abiertas o cerradas. Las preguntas cerradas ofrecen opciones predefinidas que el participante selecciona, mientras que las preguntas abiertas ofrecen respuestas más elaboradas y libres.

Estas son una herramienta valiosa para obtener información numérica de una gran cantidad de personas y aplicarla a un grupo más grande. También pueden medir cambios en actitudes y comportamientos a lo largo del tiempo. No obstante, es crucial tener cuidado en elegir una muestra adecuada, hacer preguntas claras y válidas. Asimismo, es necesario proteger la privacidad y la confidencialidad de los participantes para obtener resultados precisos y representativos.

3.7) Recolección

Para la recolección de datos empíricos se efectuarán encuestas de elección múltiple, para las cuales se tendrá una determinada cantidad de preguntas fijas sobre el sentimiento de la población sobre la situación y capacidad turística del cantón. Uno de los puntos clave sobre la factibilidad del proyecto es saber si la población misma adaptaría una obra de esta naturaleza.

Además, mediante la observación indirecta se buscará caracterizar el ambiente del cantón, las personas, y aspectos culturales que puedan ser propios del lugar. Es importante identificar estos aspectos para poder adaptar el Eco Glamping para que se relacione con la identidad de Puriscal.

El proceso general que conlleva esta recolección es según los autores Hernández y Mendoza (2018).

1. Recolección de datos.
2. Revisión de datos.
3. Organizar los datos.
4. Preparación de los datos para el análisis.
5. Definición de la unidad de análisis.
6. Codificación abierta.
7. Descripción e ilustración de las categorías.
8. Codificación axial o codificación selectiva.
9. Generación de hipótesis.
10. Evaluación de la calidad o rigor del estudio cualitativo.

CAPITULO IV. ANALISIS DE RESULTADOS

Recopilación y procesamiento de datos

La recopilación y procesamiento de datos para consultar a la población de Puriscal su opinión acerca de la implementación de un nuevo proyecto turístico de la zona; se abordó a través de la realización de una serie de encuestas y cuya metodología explicaremos brevemente a continuación.

Encuestas

En esta encuesta, se seleccionaron al azar a 27 personas para responder a una serie de preguntas relacionadas con el *eco-glamping*, una forma de turismo ecológico de lujo. Las preguntas incluyen temas como la definición del *eco-glamping*, el conocimiento de una zona específica de Puriscal, el significado personal de este, la duración de una posible estadía y el interés en probar la experiencia del *eco-glamping*.

Al elegir al azar a las personas que respondieron la encuesta, se busca obtener una muestra representativa de una población sin sesgos. Las respuestas a estas preguntas proporcionan información valiosa sobre el conocimiento, la opinión y la disposición de las personas para probar el *eco-glamping*.

Tabulación y graficación de resultados

Se utilizó la plataforma de Google Forms, es una herramienta de encuesta en línea que permite a los encuestadores crear cuestionarios personalizados y enviarlos a los encuestados de forma electrónica.

Una vez recopilados los datos se permitió visualizar y analizar las respuestas de manera más eficiente, ya que se pueden ordenar, filtrar y calcular los datos. Con base en estas respuestas, se crean gráficos y tablas que muestren los resultados de la encuesta de manera más clara y fácil de entender.

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta:

1. ¿Ha oído hablar del *glamping* en general?

27 respuestas

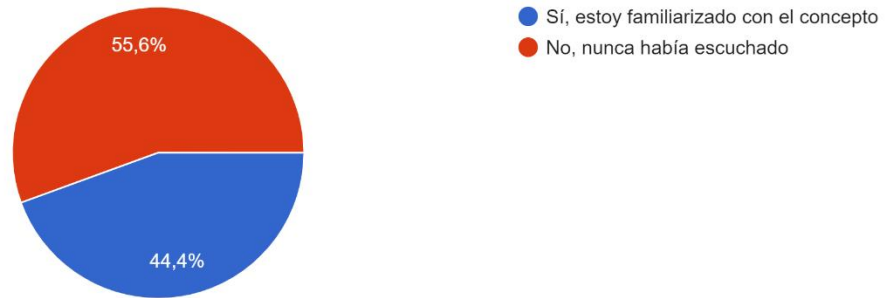


Ilustración 2. Resultado primera pregunta

Fuente: Elaboración propia.

2. Si respondió "Sí" a la pregunta anterior, ¿podría explicar qué es el *glamping* en sus propias palabras?

- 16,7% respondieron acampar con mayor comodidad.
- 8,3% respondieron es un tipo de alojamiento de lujo, que busca brindar la oportunidad a las personas de estar en contacto con la naturaleza, pero sin sacrificar ninguna comodidad.
- 8,3% respondieron *glamping* es una forma un poco más *fancy* de acampar.
- 8,3% respondieron es como una tienda de campaña, pero con condiciones como una habitación de hotel.
- 8,3% respondieron espacios acondicionados para acampar.
- 8,3% respondieron forma de acampar muy cómoda.
- 8,3% respondieron estilo tienda de campaña.
- 8,3% respondieron alojamiento tipo domo muy cómodo.

- 8,3% respondieron alojamientos privados.
- 8,3% respondieron es el estar afuera, como acampar, pero en casas o habitaciones cómodas.
- 8,3% una manera de acampar no tradicional o con ciertas comodidades.

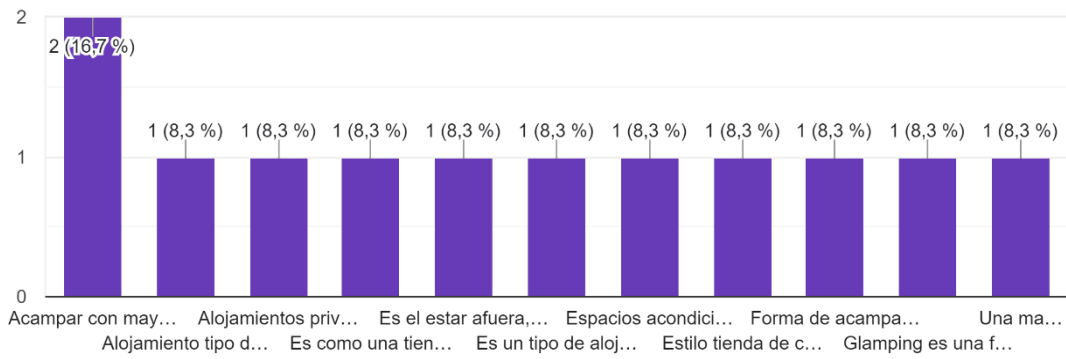


Ilustración 3. Resultado segunda pregunta

Fuente: Elaboración propia.

3. Seleccione la opción que mejor describe lo que cree que es el *glamping*:

27 respuestas

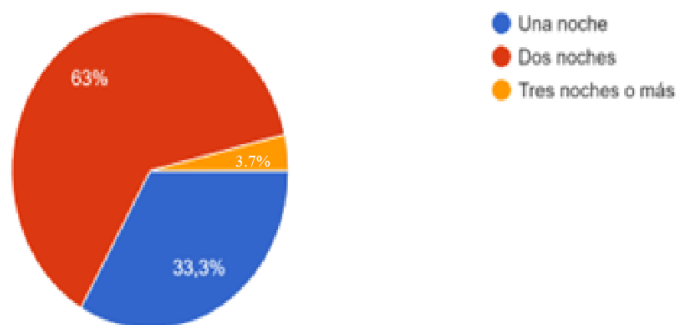


Ilustración 4. Resultado tercera pregunta

Fuente: Elaboración propia.

4. ¿Ha visitado Puriscal anteriormente?

27 respuestas

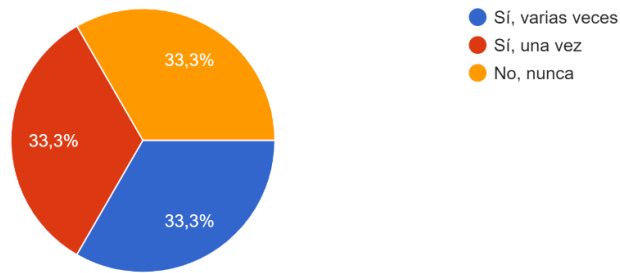


Ilustración 5. Resultado cuarta pregunta

Fuente: Elaboración propia.

5. ¿Qué factores son importantes para usted al elegir un alojamiento?

27 respuestas

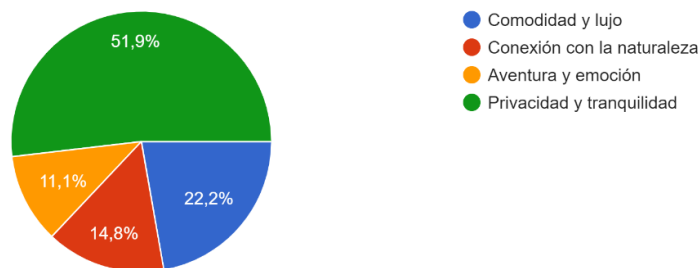


Ilustración 6. Resultado quinta pregunta

Fuente: Elaboración propia.

6. ¿Estaría interesado en probar la experiencia de *glamping* en Puriscal?

27 respuestas

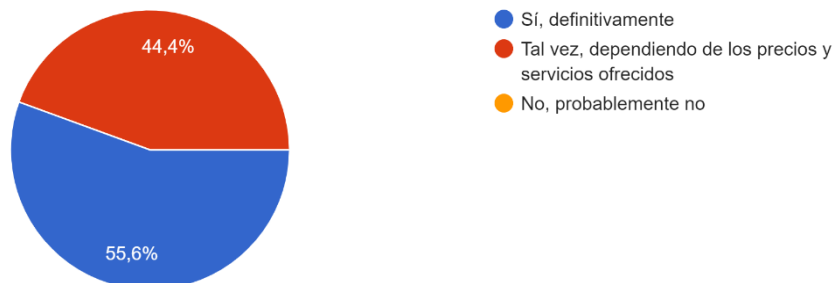


Ilustración 7. Resultado sexta pregunta

Fuente: Elaboración propia.

7. ¿Cuántas noches estaría interesado en alojarse en un *glamping* en Puriscal?

27 respuestas

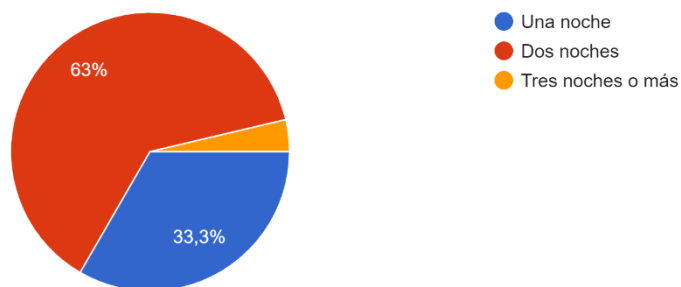


Ilustración 8. Resultado séptima pregunta

Fuente: Elaboración propia.

8. ¿Cuál sería su presupuesto aproximado por noche para alojarse en un *glamping* en Puriscal?

27 respuestas

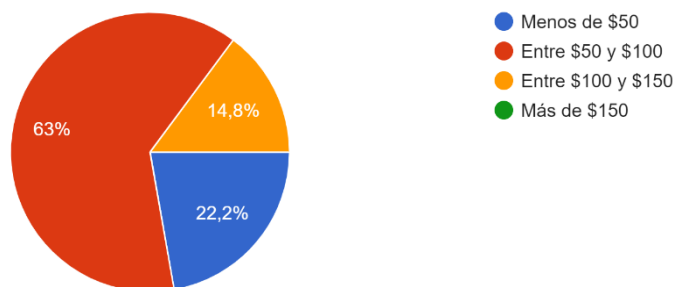


Ilustración 9. Resultado octava pregunta

Fuente: Elaboración propia.

CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

5.1.1) Objetivo general

Con base en los resultados del estudio de prefactibilidad, se realizó un análisis más profundo para determinar la viabilidad del proyecto. Se identificó la oportunidad de crear un establecimiento de hospedaje tipo Eco Glamping en Puriscal, que permita a los visitantes disfrutar de la naturaleza y de una experiencia de alojamiento diferente. Se determinó que el mercado objetivo serían turistas nacionales e internacionales que busquen una experiencia de contacto con la naturaleza y que estén dispuestos a pagar un precio superior por un alojamiento diferente y sostenible.

5.1.2) Objetivo específico #1

Mediante el registro de inventario turístico, siguiendo la metodología OEA-CICATUR, se demostró que el cantón de Puriscal cuenta con varios atractivos turísticos y recursos naturales que lo vuelven una zona ideal para el establecimiento de un proyecto de desarrollo sostenible basado en *glampings* ecológicos de lujo.

5.1.3) Objetivo específico #2

Al llevarse a cabo los análisis de prefactibilidad y viabilidad necesarios para demostrar que la inversión en este proyecto es viable, se concluye que este es acertado financiera y socialmente. Los flujos de caja esperados y el impacto que el proyecto tendrá en las comunidades del cantón de Puriscal justifican la viabilidad del proyecto.

5.1.4) Objetivo específico #3

Octoglampping ha sido diseñado bajo los principios del desarrollo sostenible y el turismo responsable, lo que ha influido en gran medida en la toma de decisiones en su diseño. Se han implementado técnicas de construcción, operación y gestión sostenibles

que aseguran la compatibilidad del complejo con el medio ambiente. Octoglampping será un referente en términos de desarrollo sostenible y seguirá manteniendo esta filosofía en todas sus operaciones.

5.2 Recomendaciones

En esta sección se establecen recomendaciones para cada objetivo de la propuesta, de manera que estas puedan seguirse en una investigación posterior con el fin de desarrollarla aún más (líneas futuras de investigación). Posteriormente, se indican recomendaciones para una mejor puesta en marcha y operación de Octoglampping.

5.2.1) Objetivo general

Realizar una investigación complementaria a esta tesina, para profundizar aún más en los desafíos geográficos, culturales y de recursos que puedan incidir en la implementación y puesta en marcha del proyecto. Adicionalmente, colaborar con expertos en turismo sostenible y gestión turística, para garantizar que el proyecto cumpla con los principios de sostenibilidad y responsabilidad, e involucrar a la comunidad local en el proceso de planificación y desarrollo, para asegurar un enfoque inclusivo y de beneficio mutuo.

5.2.2) Objetivo específico #1

Recopilar y analizar más información sobre los recursos turísticos, infraestructura y servicios disponibles en Puriscal, además evaluar e identificar a futuro mas atractivos naturales y culturales.

5.2.3) Objetivo específico #2

Expandir al análisis de factibilidad y/o viabilidad que se ha presentado para determinar más oportunidades de desarrollo e implementación de la propuesta. Considerar la opinión de un Ingeniero Civil para estimar de forma más precisa los

costos de construcción del complejo, y consultar a diferentes entidades bancarias sobre sus programas de financiamiento para Pymes de turismo. Establecer estrategias de mitigación en caso de que los supuestos operativos no se alineen en la práctica con lo esperado.

5.2.4) Objetivo específico #3

Fortalecer el diseño de la propuesta mediante la consulta a expertos en desarrollo turístico sostenible sobre las prácticas sostenibles establecidas e identificar puntos de mejora de forma conjunta. Además, establecer un cronograma con fechas e intervalos de tiempo definidos para la puesta en práctica del Programa de Responsabilidad Corporativa.

En el ámbito operativo, las siguientes recomendaciones contribuirían a una mejor operación y éxito de Octoglamping:

- Es fundamental mantener un seguimiento constante de la calidad del servicio que se brinda, pues esto asegura que los clientes tengan una experiencia positiva durante su estancia.
- Es esencial estar atento a las necesidades y preferencias de los huéspedes, con el fin de poder ofrecer un servicio adaptado y mejorar constantemente la experiencia de los clientes. Por ende, se deben usar los métodos de retroalimentación, como encuestas de satisfacción, para obtener opiniones y sugerencias de los huéspedes y así poder mejorar la calidad del servicio ofrecido.
- Mejorar la presencia y reconocimiento de Octoglamping implementando una estrategia de *marketing* digital sólida. Esto incluye invertir en publicidad en redes sociales, SEO (*Search Engine Optimization* - optimización para motores

de búsqueda) y SEM (*Search Engine Marketing - marketing* en motores de búsqueda). Al aumentar la visibilidad de la marca en línea, es probable que más clientes potenciales encuentren Octoglamping y consideren reservar una estada.

CAPITULO VI. PROPUESTA DE ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE ECOGLAMPING

6.1) Establecimiento de hospedaje Eco-Glamping

6.1.1) Descripción del producto turístico

En esta sección se hablará de la idea de negocio, el nombre, visión, misión y valores de la empresa.

6.1.1.1) Idea de negocio

Octoglamping es un *ecoglamping* de lujo ubicado en un hermoso paisaje natural, que ofrece una experiencia de camping única y cómoda. Este lugar cuenta con ocho *glampings* que están diseñados en forma de caparazón, brindando a los huéspedes una experiencia única y acogedora.

Los *glampings* están situados en diferentes áreas, permitiendo a los huéspedes disfrutar de vistas panorámicas del paisaje natural que les rodea. Además, los *glampings* están conectados por un camino en forma de tentáculos que conduce al restaurante ubicado en el centro del lugar.

La recepción es el lugar donde los huéspedes hacen el registro, obtienen información sobre los servicios disponibles y plantean preguntas sobre el lugar. El restaurante es un espacio acogedor que ofrece una variedad de opciones de comida orgánica y local para que los huéspedes disfruten mientras admiran las vistas panorámicas.

Además de la comodidad y el lujo de los *glampings*, Octoglamping se enorgullece de ser un lugar ecológico y sostenible. Se utiliza energía renovable, se reciclan los residuos y se cuenta con prácticas respetuosas con el medio ambiente para garantizar que el lugar tenga un impacto mínimo en el entorno natural.

6.1.1.2) Título o nombre

"Octoglamping" es un *glamping* lujoso cercano al Parque Nacional La Cangreja, el nombre utiliza "octo" como referencia al pulpo y "glamping" como una descripción de los lujos ofrecidos.

6.1.1.3) Misión

Brindar una experiencia única y conectada con la naturaleza a través de un alojamiento sostenible, ecológico y de tipo *glamping* que promueva la preservación del medio ambiente.

6.1.1.4) Visión

Ser reconocidos como un referente en el mercado de alojamiento ecológico y de tipo *glamping*; siendo considerados una opción atractiva para aquellos viajeros que buscan una experiencia única y diferente en armonía con la naturaleza.

6.1.1.5) Valores

- **Sostenibilidad:** Octoglamping valora la sostenibilidad y se esfuerza por minimizar su impacto en el medio ambiente a través de prácticas *eco-friendly*.
- **Innovación:** Octoglamping se esfuerza por ofrecer una experiencia única y memorable a sus clientes y valora la innovación en la creación de nuevas formas de *glamping* y la mejora constante de sus servicios.
- **Hospitalidad:** Octoglamping valora la hospitalidad y se esfuerza por ofrecer un servicio excepcional a sus clientes, brindando un ambiente acogedor y confortable.
- **Calidad:** Octoglamping valora la calidad en todos los aspectos de su negocio, desde los servicios y comodidades que ofrece hasta la formación y el compromiso de su personal.

6.1.1.6) Ficha técnica

FICHA TÉCNICA	
Razón social	Octoglamping Experience S.R.L
Nombre comercial	Octoglamping
Tipo de empresa	<i>Glamping</i>
Descripción	Esta localizado en la zona de zona de Llano Grande de Puriscal. Ofrece una experiencia única de hospedaje en <i>glampings</i> en forma de caparazón, donde contarán con todas las comodidades de un hotel.
Información de contacto	<p>Web: www.octoglamping.com</p> <p>Email: info@octoglamping.co.cr</p> <p>Redes sociales: Octoglamping (Facebook, Tik Tok, Instagram, Trip Advisor)</p> <p>Teléfono: (506) 2220-5040</p> <p>WhatsApp: (506) 8520-1935</p>
Mercados potenciales	Estados Unidos, Europa, nómadas digitales y Costa Rica
Destinos de venta	San José, Puriscal

Tabla 15. Ficha técnica de Octoglamping

Fuente: Elaboración propia

6.2.1) Análisis de prefactibilidad

En el siguiente apartado se hablará del estudio de mercado, definición de público meta, recopilación, procesamiento de datos y estudio tecnológico.

6.2.1.1) Estudio de mercado

6.2.1.1.1) Comportamiento histórico de la demanda

Costa Rica es de los destinos preferidos en temas de ecoturismo para turistas alemanes, italianos y estadounidenses principalmente. Estos últimos prefieren hospedarse en *lodges* y cabañas, mientras que los europeos tienden a alojarse en *ecolodges*. En cuanto a los turistas nacionales, les gusta salir de su zona de confort para encontrarse con la naturaleza.

Cifras turísticas (ICT – Instituto Costarricense de Turismo)

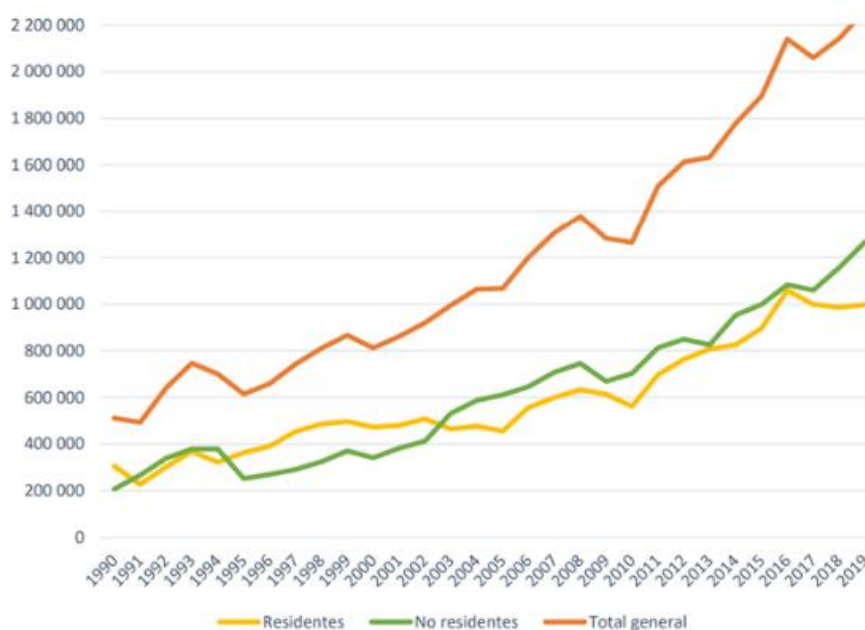


Ilustración 10. Número de turistas residentes y no residentes en Costa Rica 1990-2019.

Fuente: Instituto Costarricense de Turismo

Según información obtenida del Instituto Costarricense de Turismo (ICT), mostrada en la ilustración anterior, la demanda en servicios turísticos dentro del Sistema Nacional de Áreas de Conservación desde 1990 a 2019 ha aumentado de aproximadamente 500.000 a 2.200.000 visitas anuales, lo cual representa un crecimiento en un factor de 4. Por lo tanto, se puede concluir que los turistas, tanto residentes como no residentes, se ven atraídos por experiencias donde puedan tener una interacción directa y saludable con la naturaleza en ambientes conservados.

Además de esto, según una estimación realizada por el ICT en el periodo de 2017 a 2019 sobre las actividades realizadas por turistas, se encontró que el 64.8% de los grupos consultados indicó ecoturismo como motivo de su visita y el 61.9% señaló aventura, tal y como se muestra en el cuadro inferior. Por lo tanto, se refuerza la demanda por estos servicios que el complejo busca proveer. Cabe destacar que la fuente de la información proviene de encuestas efectuadas a no residentes en los aeropuertos internacionales.

La cantidad de turistas que recibe el país ha ido creciendo paulatinamente con los años, así lo demuestran cifras del ICT. En el siguiente gráfico se muestra una estimación de la cantidad de turistas según el motivo personal de la visita (se omiten motivos de negocios y profesionales) y, como se puede apreciar, las vacaciones, recreo y ocio representan la mayor porción de las visitas totales (89% en promedio). De esta manera, el eco *glambling* estaría enfocado hacia el principal motivo de visitas al país.

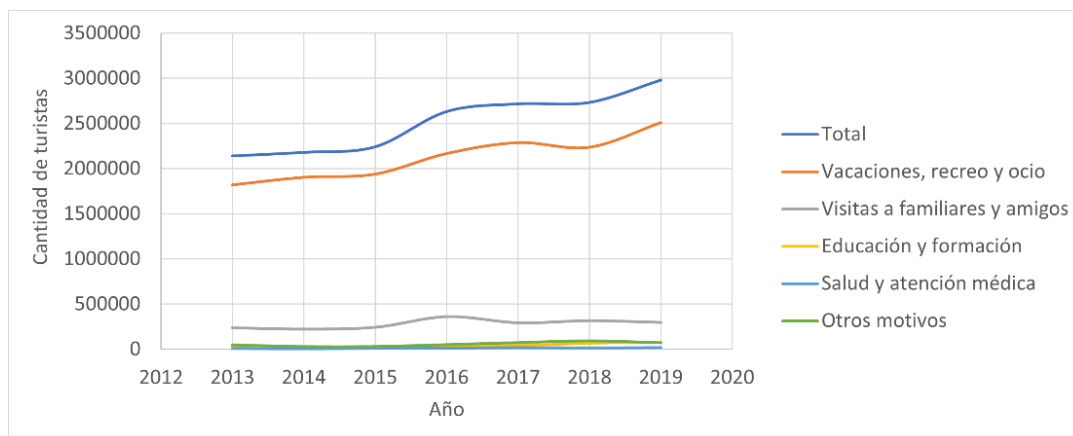


Ilustración 11. Cantidad de turistas entre 2012 y 2019 por razón de viaje.

Fuente: Instituto Costarricense de Turismo

6.2.1.1.2) Definición público meta

Segmento

Es un grupo específico de personas interesadas en el ecoturismo y la naturaleza, que valoran la comodidad y el lujo en su experiencia de *camping*. Este segmento puede incluir a parejas, familias, viajeros solitarios y grupos de amigos que buscan una escapada única y acogedora en un entorno natural. Este grupo también puede estar interesado en prácticas sostenibles y en apoyar empresas y lugares que se preocupan por el medio ambiente. El segmento de Octoglamamping incluiría a personas de todas las edades y orígenes, pero comparten un interés común por la naturaleza, la comodidad y la sostenibilidad.

Nicho

Es el de los viajeros de lujo interesados en el ecoturismo y la sostenibilidad. Este nicho se enfoca en personas que buscan una experiencia de *camping* única y cómoda en medio de la naturaleza, y están dispuestas a pagar por ello. Este nicho de mercado también está interesado en la sostenibilidad y en apoyar empresas y lugares que tengan prácticas respetuosas con el medio ambiente.

Mercado meta

Estos consumidores son sensibles a la importancia de cuidar el medio ambiente y buscan alternativas de alojamiento que tengan un menor impacto ambiental, como los *glampings*.

Incluye tanto a parejas y familias que buscan una escapada de fin de semana, como a grupos de amigos y viajeros solitarios en busca de una experiencia de viaje diferente. Aunque serían de cualquier edad y origen, comparten una mentalidad de viaje que valora la exclusividad, el confort y la sostenibilidad.

6.2.2.2) Estudio tecnológico

En esta sección se examinarán las tecnologías que se utilizarán en Octoglampering. Se abordarán los aspectos relacionados con el *hardware* y *software* necesarios para garantizar una experiencia cómoda y segura para los huéspedes. Además, se prestará especial atención a las tecnologías sostenibles, con el objetivo de minimizar el impacto ambiental y promover prácticas responsables. Asimismo, se estudiarán las opciones de telecomunicaciones disponibles para garantizar una conexión fluida a internet, así como la posibilidad de ofrecer servicios de entretenimiento y comunicación.

Los costos relacionados con los elementos de este estudio son incluidos como parte de los gastos constructivos de los *glampings*. Este se ubica en la sección de “Estimaciones financieras” del “Análisis de factibilidad o viabilidad”.

6.2.2.2.1) Hardware

- Sistemas de control de temperatura y climatización que permitan a los usuarios mantener una temperatura agradable dentro de las habitaciones.
- Sistema de paneles solares para la generación y almacenamiento de electricidad para alimentar el recinto.

- Sistema de iluminación basado en tecnología LED, tanto dentro de las habitaciones como en los alrededores y pasillos; con capacidad de regular la intensidad y tono de la luz dentro de las habitaciones.
- Sensores de movimiento para la activación de ciertas luces.
- Calentadores eléctricos de agua que permitan a los huéspedes acceder a agua a la temperatura que deseen.
- Inodoros de doble descarga y con *bidets* incorporados.
- Sistema de extracción de aire en sanitarios para disminuir malos olores, activados mediante sensores de movimiento.
- Sistema de gestión de residuos y tratamientos de aguas residuales.
- Secadoras para el pelo.
- Un Smart TV de alta definición (4k) de 65” por habitación y en las áreas comunes televisores HD de 32”.
- Un teléfono por habitación y en la recepción.
- Comunicadores tipo *walkie-talkie* para el personal del complejo.
- Proyector de alta definición para eventos especiales a realizarse en las áreas comunes.
- Cocina equipada con tecnología de punta para brindar la mejor experiencia en restaurante.
- Lavadoras, secadoras y planchas para brindar servicio de lavandería.
- Cámaras de seguridad.

El costo asociado al *hardware*, por *glamping*, se estima en aproximadamente \$5.000. Esta cifra toma en cuenta la compra de tecnología de alta calidad y es conservadora.

6.2.2.2.2) Software

- Software para la gestión de reservas, pagos y devoluciones: se utilizarán múltiples plataformas *online* para incrementar la exposición del *glamping*: Expedia, TripAdvisor, Agoda, Airbnb y HotelTonight. De forma interna, se utilizará Cloudbeds para llevar un control de las reservas, pagos y sincronizar la disponibilidad de habitaciones y precios simultáneamente en las plataformas mencionadas.
- Cloudbeds es un sistema de gestión de propiedades y canales de distribución; para el *glamping* sería ideal, ya que encapsula todas las funcionalidades necesarias para la administración; además de las mencionadas anteriormente, se tiene:
 - Motor de reservas integrado que permite a los huéspedes hacer reservas directamente en el sitio *web* de Octoglamping, no solo a través de plataformas externas.
 - Gestión de inventario de habitaciones y suministros en tiempo real.
 - Gestión de tareas que ejerce un control sobre las tareas diarias y programadas del personal de limpieza y mantenimiento.
 - Generación de informes y análisis de datos, lo cual facilita a la administración tomar decisiones basadas en datos y rendimiento del *glamping*.
- Con el afán de mantener el software dentro de un mismo ambiente, se utilizaría el servicio de *website hosting* que provee Cloudbeds para crear y mantener el sitio *web* de Octoglamping.

Se estima que el costo anual por el uso de licencia de Cloudbeds es de alrededor de \$150 dólares.

6.2.2.2.3) Tecnologías sostenibles

La visión de sostenibilidad que sostiene Octoglamping se ve reflejada en cada una de las decisiones de diseño que se han estado planteando. Por ejemplo:

- El uso de inodoros de doble descarga permite a los huéspedes elegir cuánta agua se necesita para la descarga de acuerdo con el caso, con lo cual se les incentiva a ser parte de la identidad ecológica del *glamping* y se ahorra agua al mismo tiempo.
- El uso de *bidets* en los inodoros disminuye significativamente el uso de papel higiénico.
- El sistema de tuberías para los inodoros se hará de forma tal que los huéspedes puedan depositar el papel higiénico en el sanitario en lugar de utilizar un basurero. El papel higiénico que se utilizará en Octoglamping será biodegradable y podrá ser tratado con el resto de los residuos en la misma planta de tratamiento de aguas.
- Los sistemas de iluminación serán basados en tecnologías LED, pues son significativamente más eficientes energéticamente que las luces incandescentes. Habrá luces ubicadas estratégicamente en las habitaciones y en el complejo que no necesitarán estar encendidas todo el tiempo, sino solo cuando se detecte movimiento.
- Utilizar luces regulables, es decir, con la capacidad de modificar su intensidad, es una decisión estética motivada por una razón ecológica. Al regular las luces dentro de las habitaciones se disminuye el porcentaje de energía que consumen de forma proporcional y, a su vez, permite crear ambientes de mayor relajación para los huéspedes.

- Implementación de sistemas de recolección de agua de lluvia para reutilizarla en el regado de plantas, limpieza de áreas comunes y lavandería.
- Los materiales de construcción deben estar certificados como materiales sostenibles.
- Al momento de seleccionar los equipos electrónicos a utilizar, se empleará como uno de los criterios de selección su eficiencia energética.

6.2.2.2.4) Telecomunicaciones

Internet

Habrá internet de alta velocidad disponible en las áreas comunes del *glamping* y en las habitaciones, se utilizarán conexiones satelitales. El plan por contratar sería de tipo empresarial con un ancho de banda no menor a 200 MB y de tipo satelital.

Cable

Cada habitación contará con un Smart TV con acceso a todas las plataformas de *streaming*, por defecto Octoglampring les proveerá con una cuenta de Netflix y también contarán con televisión por cable. Los televisores de las áreas comunes contarán con televisión por cable. El servicio de cable será satelital, es decir, se contratará mediante el proveedor de internet.

Telefonía

El servicio de telefonía se contratará mediante el proveedor de internet. Los huéspedes tendrán un teléfono en la habitación que les permitirá comunicarse con la recepción, el restaurante, llamar a números nacionales o internacionales. Dependiendo de su uso, se agregará como cargo extra a la habitación.

Una estimación conservativa para el plan de internet-telefonía-cable con los requerimientos mencionados anteriormente es de \$12 000 anuales.

6.2.2.3) Estudio de suministros

En esta sección se analizarán los recursos necesarios para la creación, funcionamiento y mantenimiento de Octoglampping.

6.2.2.3.1) Planos

Terreno

El complejo se construirá en la Finca Llano Grande, ubicada en Llano Grande de Mercedes Sur, Puriscal; a unos 37 kilómetros de Parrita. La finca tiene una extensión total de 147.89 hectáreas. De estas, 130 hectáreas están dedicadas al cultivo de palma aceitera con una densidad de 160 palmas por hectárea, cuenta con más de 9 kilómetros de carreteras internas en muy buenas condiciones y 3 kilómetros adicionales de carreteras secundarias transitables.

Actualmente no se cuenta con un plano catastrado de la propiedad, sin embargo, se espera poder conseguirlo una vez se complete el “Proyecto de Levantamiento Catastral para Completar el Territorio Nacional” por parte del Registro Nacional, siguiendo el Reglamento de Organización del Registro Inmobiliario N°35509-J. Sin embargo, a continuación, se muestra una vista satelital de la propiedad, ubicada en las coordenadas 9°43'07.7"N 84°26'13.9"W, con un área de 147 hectáreas demarcada.



Ilustración 12. Vista satelital de Finca Llano Grande

Inmueble

A continuación, se muestran los diagramas conceptuales del diseño del inmueble. Cabe destacar que estos se convertirán en planos oficiales con ayuda del equipo de diseñadores y arquitectos que se contratará para la construcción del complejo.

En la Ilustración 13 se muestra la primera parte del complejo, la cual corresponde a la entrada, recepción e inmuebles de uso administrativo. Posteriormente, tras la sección de línea punteada se encontrarán los *glampings*.

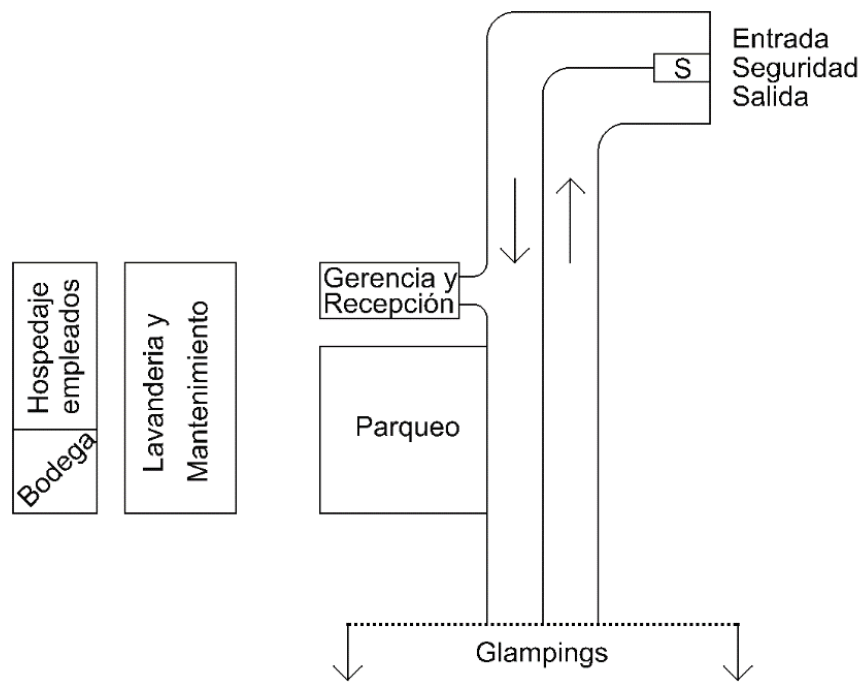


Ilustración 13. Entrada al complejo

Fuente: Elaboración propia.

En la Ilustración 14 se muestra la distribución de los *glampings* en el complejo, la cual se inspira en la figura de un pulpo. En el centro se ubica el restaurante (R) y los números 1-8 indican la ubicación de los ocho *glampings* de lujo. Como puede apreciarse, cada *glamping* contará con privacidad absoluta gracias a la forma de los tentáculos que los aísla unos de otros.

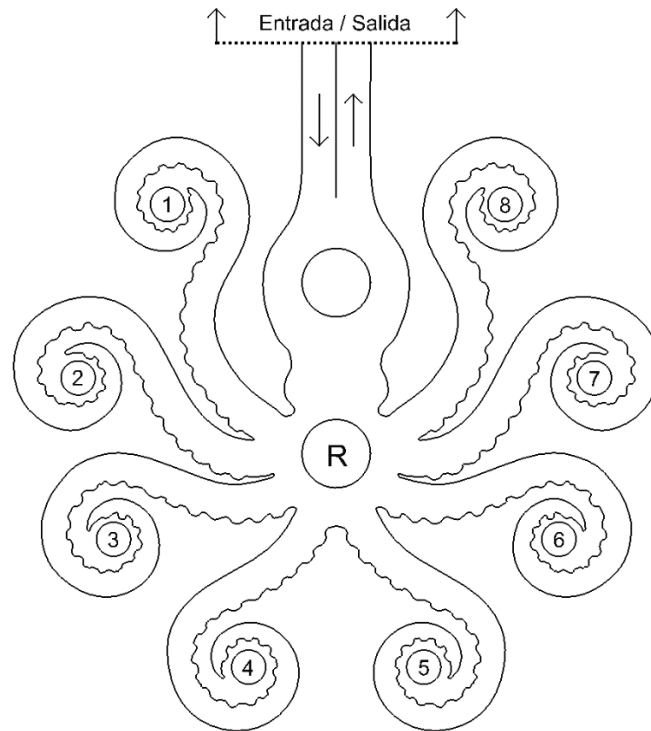


Ilustración 14. Distribución de *glampings* inspirada en un pulpo.

Fuente: Elaboración propia.

6.2.2.3.2) Vías de acceso

Huéspedes

Octoglamping se encontrará en una ubicación remota, a la cual se accede mediante una calle de lastre que se mantiene en buen estado. Entendiendo la necesidad de los huéspedes de poder llegar al complejo, se ofrecerá servicio de transporte desde aeropuertos o puntos de interés común a convenir, a un costo menor que el ofrecido por opciones convencionales de transporte. Se colocarán anuncios en tramos de la ruta indicando la distancia restante al complejo, esto con el fin de orientar a las personas que llegarán por cuenta propia.

Staff

Se trabajará con la comunidad local para incentivar que el personal de Octoglamping sean personas de la zona, brindando oportunidades de pasantías y

trabajos temporales a las personas cuya vocación sea la hospitalidad. Se contará con dos habitaciones, una para hombres y otra para mujeres, que tendrán camarotes y un baño para que puedan alojarse temporalmente de ser necesario.

6.2.2.3.3) Proveeduría

Materia prima

Se necesitarán materiales como madera certificada (sostenible), piedra, bambú, vidrio, ladrillos, acero, entre otros; para poder construir y mantener el complejo. Además de esto, se necesitará obtener alimentos naturales e ingredientes de mercados y productores locales para poder suplir al restaurante.

Insumos

Se necesita agua potable, suministros y equipos de limpieza, y alimentos y bebidas comerciales para el restaurante. Además, se requieren de paneles solares para la generación de energía.

Servicios

Servicio de transporte, personal capacitado, servicio de *web hosting*, servicio de mantenimiento de los paneles solares, servicio de telecomunicaciones y servicio de seguridad.

6.2.2.4) Estudio administrativo

En esta sección se abordan los temas administrativos de naturaleza legal para que Octoglamping pueda operar bajo el marco de la ley costarricense.

6.2.2.4.1) Figura jurídica

Octoglampling operará bajo la figura jurídica de Sociedad de Responsabilidad Limitada, formada por la investigadora. Se utiliza esta figura debido a que no requiere un capital mínimo para su creación y es más flexible que una Sociedad Anónima. A pesar de ser formada por una persona, se evita utilizar la persona física como figura jurídica para poder contar con protección del patrimonio personal en caso de que Octoglampling se vea expuesta a obligaciones.

6.2.2.4.2) Tramitología costarricense

En esta sección se abordan los procedimientos para solicitar los permisos necesarios para el proyecto.

Municipales

Uso de suelo

El certificado del uso de los suelos es dado por la municipalidad del cantón, en este caso la Municipalidad de Puriscal, para obtener este certificado se debe:

1. Descargar y completar el formulario, el cual debe ser firmado de forma digital.
En la Ilustración 21 se muestra el formulario.
2. Adjuntar la constancia de pago o recibo por un monto de 2 750.00 colones.
3. Mecanismos de pago: depósito bancario o transferencia.
 - BANCO NACIONAL CR— CUENTA IBAN: CR49015101410010000243
 - BANCO DE COSTA RICA — CUENTA IBAN: CR11015201270000191271
 - CÉDULA JURÍDICA MUNICIPALIDAD DE PURISCAL — 3-014-042057
4. Copia del plano de catastro, de una finca existente.
5. Informe registral.
6. Copia de la cédula de propietario o personería en caso de sociedades.

Permiso de construcción

De acuerdo con la Municipalidad de Puriscal (2012), para solicitar el permiso de construcción se necesita aportar los siguientes documentos ante dicha entidad:

1. Certificado de uso del suelo vigente.
2. Alineamiento con el Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo sobre la colindancia con ríos, quebradas y yurros.
3. Registro de cualquier naciente de agua.
4. Dos juegos de planos autorizador por el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos.
5. Contrato de consultoría.
6. Copia de la boleta eléctrica.
7. Constancia indicando que la propiedad se encuentra al día en temas tributarios.
8. Certificación del registro del inmueble.
9. Copia certificada del plano de la propiedad.
10. Copia de personería jurídica al día.
11. Certificado de viabilidad ambiental emitido por SETENA.
12. Disponibilidad de agua.
13. Si ya cuenta con servicio de agua: certificación de cliente activo.
14. Si el agua se obtiene de una naciente o pozo: concesión del cuerpo de agua.
15. Certificado de póliza emitida por el INS.
16. Exoneración del INS en caso de obras ya terminadas.

Desfogue de aguas pluviales

Otorga permiso para encausar aguas pluviales al sistema pluvial municipal y es necesario para cualquier obra que supere los 500 m². De acuerdo con la Municipalidad de Puriscal (2019), para solicitarlo se deben aportar los siguientes documentos:

1. Certificado de uso de suelo vigente. En Ilustración 21 se muestra el formulario para solicitar este certificado.
2. Memoria de cálculo que indique:
 - a. Área tributaria del proyecto y área tributaria de la zona.
 - b. Caudal de desfogue del proyecto y caudal del área tributaria de la zona.
 - c. Capacidad hidráulica del alcantarillado o cuerpo de aguas donde se realiza el desfogue pluvial.
3. Dos croquis indicando las obras a realizar y el punto de desfogue. Requiere ser firmado por el profesional responsable, y contener todas las especificaciones técnicas que correspondan.
4. Informe de registro de la propiedad.
5. Fotocopia certificada del plano catastrado.
6. Constancia donde se muestre estar al día con las obligaciones tributarias y declaración de bienes inmuebles.
7. Copia de personería jurídica.

Patente comercial

De acuerdo con la Municipalidad de Puriscal (2012), para obtener una licencia comercial (patente comercial) se debe cumplir con lo siguiente:

1. Presentar el formulario de solicitud de licencia comercial debidamente lleno.

2. Presentar una copia del permiso sanitario de funcionamiento emitido por el Ministerio de Salud, permiso de habitación o de SENASA.
3. Certificación de la Caja Costarricense del Seguro Social, indicando que se encuentra al día con las obligaciones o que no es contribuyente.
4. Adjuntar una copia del formulario de inscripción al Ministerio de Hacienda.
5. Personería jurídica con no más de un mes extendida, certificada por el Registro Nacional o por un notario público.
6. Copia de documento de identidad del representante legal.
7. Certificación que muestre al solicitante y al propietario del inmueble al día con sus obligaciones municipales.

Ministerio de Salud

Permiso sanitario de funcionamiento

De acuerdo con la Ley General de Salud y el Reglamento General para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento otorgados por el Ministerio de Salud, todos los establecimientos industriales, comerciales y de servicio deben contar la autorización o permiso sanitario de funcionamiento para operar en el territorio nacional, según sea la actividad (Ministerio de Salud, 2021).

Para realizar este trámite, se presenta el formulario de solicitud de permiso sanitario de funcionamiento, junto con la declaración jurada para el trámite de solicitud de permiso de funcionamiento por primera vez o renovación, en la Dirección del Área Rectora de Salud del Ministerio de Salud correspondiente. En la Ilustración 17 se muestra el documento de solicitud de funcionamiento y en la Ilustración 18 un instructivo indicando cómo debe llenarse.

Manipulación de alimentos

Debido a que se contará con un restaurante como principal medio para la alimentación de los huéspedes, las personas que manipulen los alimentos deben contar con el carné de manipulación de alimentos, según lo estipula el artículo 4 del Reglamento para los Servicios de Alimentación al Público (Costa Rica).

El ente regulador del carné de manipulación de alimentos en Costa Rica es el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA). Las personas interesadas deben matricular el curso de manipulación de alimentos, el cual puede cursarse a distancia, presencial o virtual. Al final se efectuará una prueba de conocimientos que determinará si son acreditados o no con el carné.

Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS)

Registro como patrono

Según la Caja Costarricense de Seguro Social (2013), los requisitos para el registro como patrono son los siguientes:

1. Original de certificación de personería jurídica extendida por el Registro Nacional o por un notario público o certificación digital.
2. Fotocopia de la escritura de constitución de la sociedad.
3. Fotocopia de la cédula o documento de identidad del representante legal.
4. Fotocopia de la cédula o documento de identidad de cada trabajador.
5. Fotocopia del recibo de electricidad, con el fin de registrar el número de localización como dirección de correspondencia.
6. Llenar el formato de solicitud de inscripción patronal.
7. Indicar lugar o medio para notificaciones.
8. Proveer un correo electrónico para la presentación de planillas en línea.

9. En caso de contar con póliza de riesgos del trabajo del Instituto Nacional de Seguros, detallar el número de póliza.

Ministerio de Hacienda

Registro como contribuyente

El proceso de registro como contribuyente se lleva a cabo por medio de la herramienta virtual del Ministerio de Hacienda llamada Administración Tributaria Virtual (ATV) disponible en www.hacienda.go.cr. Se debe crear un usuario en el sitio y proporcionar la siguiente información:

1. Documento de identificación vigente.
2. Número de medidor del domicilio fiscal del contribuyente, responsable o declarante.
3. Nombre del representante legal.

Instituto Nacional de Seguros (INS)

Póliza de Riesgos del Trabajo

Corresponde a un seguro que ofrece el Instituto Nacional de Seguros a los patronos para proteger a sus trabajadores contra los riesgos de trabajo asociados con la labor que desempeñan. Esta póliza se solicita y se cotiza mediante un formulario de aseguramiento. Incluye cobertura médica: asistencia médico-quirúrgica, hospitalaria, farmacéutica, rehabilitación, prótesis, aparatos médicos, readaptación y reubicación laboral. Asimismo, una cobertura económica: subsidio por incapacidad temporal, renta por incapacidad permanente, renta por muerte, gastos de traslado, de funeral, de hospedaje y de alimentación (Instituto Nacional de Seguros, 2023). Ver formulario en Ilustración 31.

Póliza de responsabilidad civil

Este seguro funciona para proteger su patrimonio ante una eventual demanda, debido a un accidente en sus instalaciones o durante el ejercicio de su profesión que les haya causado daños a terceros (Instituto Nacional de Seguros, 2020). Este es otorgado por el Instituto Nacional de Seguros; ver formulario en Ilustración 37.

Instituto Costarricense de Turismo (ICT)

Declaratoria turística

Es un reconocimiento voluntario que otorga el Instituto Costarricense de Turismo a empresas del sector que cumplen con requisitos técnicos, económicos y legales establecidos en el Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas. La finalidad de estos requisitos es garantizar la legalidad de la actividad turística y mejorar la calidad del producto turístico del país. Es importante destacar que este proceso no tiene costo alguno.

Los beneficios serían:

1. Aparecer en los listados oficiales el ICT y sitio *web*.
2. Capacitaciones por parte del ICT.
3. Adquirir la categorización.
4. Participar en ferias internacionales.

Contrato turístico

Es un proceso en el que se reconoce el cumplimiento de ciertos requisitos y se brinda apoyo económico y otros beneficios a las empresas turísticas que han demostrado su compromiso con el desarrollo turístico de la región.

De acuerdo con el Instituto Costarricense de Turismo (2023), para optar por el contrato se debe contar con una declaratoria turística, tener aprobación del estudio

económico, de los planos constructivos o de levantamiento, de los requisitos legales y técnicos. Entre los beneficios a obtener mediante este contrato se menciona la exoneración de impuestos y sobretasas en:

1. Importación o compra local de artículos necesarios para el establecimiento e instalación de empresas.
2. Exención del impuesto de ventas en la inversión inicial.
3. Excepción de vehículos y combustibles.

Manual de categorización

El Instituto Costarricense de Turismo desarrolló los Manuales de Categorización con la finalidad de establecer criterios y estándares que deben cumplir las empresas turísticas en Costa Rica para obtener una categorización oficial. El proceso de categorización es voluntario y gratuito, pero es muy importante para las empresas turísticas. Esto pues les permite demostrar a los turistas que cumple con altos estándares de calidad y servicio.

Marca país

La marca país en Costa Rica lleva por nombre “Esencial Costa Rica”. Esta fue creada en 2013, representa los valores y la identidad de Costa Rica, es un indicador de alta calidad y es la imagen del país que busca promoverse hacia el extranjero. (Instituto Costarricense de Turismo, 2023).

“Esencial Costa Rica” se basa en cuatro pilares fundamentales: excelencia, sostenibilidad, innovación y autenticidad. Es una herramienta de promoción y posicionamiento internacional de prestigio para empresas y productos costarricenses. Para obtenerla, se debe hacer una solicitud ante la Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER) y someterse a una rigurosa evaluación, tras la cual, de

cumplirse con todos los requisitos, se obtiene la marca. Ver formulario en Ilustración 24.

Sello Safe Travels

El sello Safe Travels es una certificación que garantiza a los turistas, tanto locales como extranjeros, que el destino turístico ha implementado medidas sanitarias para vivir una experiencia segura durante la pandemia. Estas medidas incluyen el distanciamiento social, el uso de mascarillas, la creación de grupos de convivencia reducidos y el lavado de manos, entre otras, que se ajustan a las pautas y recomendaciones establecidas para prevenir la propagación del virus. (Instituto costarricense de turismo, 2023). En Ilustración 22 se muestra el formulario para solicitar esta certificación.

El proceso a seguir es:

1. Revisar y asegurar que la empresa cumpla con la totalidad de la aplicación de los protocolos correspondientes que ejecuta.
2. Leer claramente los términos y condiciones antes de solicitar el uso del sello.
3. Aplicar y completar la guía de autoevaluación de la empresa.
4. Completar la declaración jurada que estar firmada por el representante legal de la empresa.
5. Tener a mano los permisos sanitarios de funcionamiento a nombre de la empresa solicitante y vigente.
6. Tener a mano la patente comercial a nombre de la empresa solicitante y vigente con la fecha.
7. Llenar un formulario que se encuentra en la **Ilustración 22** y **Ilustración 23** donde se debe adjuntar la documentación de los puntos anteriores.

Los beneficios que traerían a la empresa son:

- Mejorar la imagen de la empresa aumentando la confianza de los consumidores.
- Respaldo del Ministerio de Salud de Costa Rica en los protocolos implementados ante la pandemia de COVID-19, lo cual proporcionará tranquilidad a los viajeros.

Certificado para la Sostenibilidad Turística (CST)

Consiste en clasificar y distinguir las organizaciones de una operación de un modelo de sostenibilidad. Los criterios por cumplir bajo este estándar son gestión empresarial, impacto social, económico, cultura, ambiental e indicadores específicos.

Los beneficios que darían:

- Gozar de la exoneración total o parte de la cuota de la inscripción en ferias internacionales.
- Contar con nuevo elemento diferenciador.
- Ser incluido en el sitio *web*.

En la Ilustración 38 se muestra el formulario de registro para esta certificación.

Código de Conducta para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes contra la Explotación Sexual Comercial Asociada a Viajes y Turismo en Costa Rica (ESCNNA-VT)

La industria turística costarricense se compromete a desalentar y sancionar la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes, como parte integral de su enfoque de turismo responsable y sostenible.

Este compromiso se basa en la convicción de que el turismo ético y responsable no solo es beneficioso para el desarrollo económico sostenible del país, sino que también es fundamental para proteger los derechos de los niños y adolescentes.

En la Ilustración 28 se muestra una boleta que puede utilizarse para denunciar empresas que incumplan con este código de conducta.

Programa Red Sofía

Este programa busca garantizar la igualdad de género en el turismo, fomentar la seguridad y satisfacción de las turistas, así como promover el crecimiento económico a través del aumento de ingresos y prolongación de su estancia en el destino; ver formulario en Ilustración 33. Cumplir con este programa traería los siguientes beneficios:

- Mejorar la imagen del destino y reputación de la empresa.
- Incrementar la calidad de servicio.
- Elevar la reputación de la empresa.

Turismo social con integridad

El objetivo de este programa es fomentar la participación ciudadana en el turismo social y accesible a través del fortalecimiento de alianzas entre las comunidades y las diferentes fuerzas vivas. De esta manera, se busca involucrar a la sociedad en el desarrollo de iniciativas turísticas que beneficien a todos, promoviendo así un turismo más inclusivo y sostenible.

Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE)

El Programa Bandera Azul Ecológica es un reconocimiento que se otorga a empresas, instituciones y comunidades que se destacan por sus prácticas ambientales sostenibles. Es un programa coordinado por el Ministerio de Ambiente y Energía y tiene como principal objetivo fomentar la educación y participación ciudadana en la conservación y protección del medio ambiente. (Instituto costarricense de turismo, 2023)

Para participar en el programa, se debe presentar una solicitud y completar un formulario de autoevaluación; posteriormente se realiza una visita de inspección por parte de los evaluadores del programa para verificar que se cumplen los criterios establecidos en cada categoría. Las categorías del programa son: playas, comunidades, clima neutral, centros educativos, salud comunitaria, microcuencas hidrológicas, hogares sostenibles, eventos especiales, espacios naturales protegidos, y contra el cambio climático.

3.2.2.5) Estudio de Impacto Ambiental (SETENA)

El Estudio de Impacto Ambiental (EIA) es un procedimiento que busca identificar y predecir los efectos que una actividad, obra o proyecto tendrá sobre el medio ambiente. Se trata de un proceso científico y técnico que permite cuantificar los impactos negativos potenciales y tomar decisiones informadas para prevenir, controlar, mitigar o compensar los daños ambientales. El objetivo es promover un desarrollo sostenible que facilite el crecimiento económico sin perjudicar los recursos naturales ni la calidad de vida de las personas que habitan en la zona de influencia del proyecto (Secretaría Técnica Nacional Ambiental, 2005).

Para llevar a cabo el EIA, se recopila y analiza información relevante sobre el proyecto y su entorno, se identifican los impactos ambientales negativos potenciales y se buscan alternativas y medidas para evitarlos, controlarlos, mitigarlos o compensarlos. De esta manera, se logra un equilibrio entre el desarrollo y la protección del medio ambiente, asegurando que el proyecto sea compatible con la conservación y protección del entorno.

La Secretaría Técnica Nacional Ambiental (SETENA) cuenta con el Departamento de Evaluación Ambiental (DEA), el cual analiza los estudios de impacto

ambiental presentados para luego recomendar a la Comisión Plenaria de SETENA la aprobación o no del estudio.

Para obtener la aprobación de SETENA para Octoglampping, se debe presentar y cumplir con lo establecido por el Formulario D1, Declaración Jurada de Compromisos Ambientales, Plan Pronóstico de Gestión Ambiental y Estudio de Impacto Ambiental de la Secretaría Técnica Nacional Ambiental (2023).

6.2.3) Análisis de factibilidad o viabilidad

En esta sección se lleva a cabo un análisis financiero, un análisis económico-social y un análisis técnico para evaluar la posibilidad y rentabilidad de establecer Octoglampping.

6.2.3.1) Análisis financiero

A continuación, se detalla la entidad financiera, tipo de financiamiento y las proyecciones de gastos e ingresos para Octoglampping.

6.2.3.1.1) Entidad financiera

Fundecooperación para el Desarrollo Sostenible será la entidad encargada de gestionar el financiamiento del proyecto, desde su construcción hasta su puesta en operación y mantenimiento operativo. Se elige esta entidad de forma estratégica debido a que está orientada al desarrollo sostenible y, además, otorga ayuda técnica y brinda consultorías para la mejora del plan de negocios.

Cabe destacar que, a través de Fundecooperación para el Desarrollo Sostenible, se buscará conseguir el apoyo de más entidades financieras de ser necesario.

6.2.3.1.2) Tipo de financiamiento

El proyecto contará con la siguiente combinación de financiamientos:

- **Financiamiento colectivo:** Conocido también como *crowdfunding*, consiste en presentar el proyecto al público general, exponiendo así las ideas, objetivos y diseño de este. Se solicitan contribuciones monetarias de las personas para poder financiar parcial o totalmente el proyecto. De forma equivalente al aporte dado por cada persona, así son elegibles para recibir recompensas o beneficios una vez el proyecto haya concluido.
- **Bonos verdes:** Algunas entidades bancarias proveen financiamiento especial a proyectos ecológicos, una de estas entidades es la Bolsa Nacional de Valores. Para acceder a este tipo de financiamiento, se deben cumplir con requisitos específicos que establece cada entidad.
- **Subvención gubernamental:** Debido a que el proyecto busca atraer actividad económica al cantón de Puriscal, y ser a su vez un ejemplo de desarrollo sostenible y ecológico, se optaría por obtener recursos del Fondo Nacional de Financiamiento Forestal para financiar las operaciones de conservación ecológica de Octoglamping.
- **Préstamo:** Se requiere solicitar un préstamo para financiar la adquisición del terreno y la construcción de Octoglamping.
- **Línea de crédito:** Una vez puesto en operación el complejo, se solicitaría una línea de crédito como soporte para el mantenimiento y la operación del *glamping*. Esta se solicitaría de ser necesario.

6.2.3.1.3) Planificación pre-durante-post ejecución

A continuación, se establecen las metas puntuales que se buscarán alcanzar a corto, mediano y largo plazo como parte de la planificación de la ejecución. En la Ilustración 15 se presentan de forma resumida.

Corto plazo (1 año o Menos)

- Adquirir el terreno que se ha identificado para el proyecto: Finca Llano Grande, ubicada en Mercedes Sur, Puriscal.
- Diseñar el plan maestro con ayuda de un equipo de arquitectos y diseñadores.
- Tramitar y obtener los permisos necesarios para la construcción y operación del complejo.
- Diseño e implementación del sistema de abastecimiento eléctrico del complejo basado en energía solar.
- Construir los ocho *glampings* de lujo que tendrá el complejo, utilizando tecnologías sostenibles y bajo los más altos estándares de calidad.
- Construir las áreas comunes, áreas verdes, restaurante, recepción, seguridad, lavandería, planta de tratamiento de aguas residuales y sistema de recolección de aguas pluviales.
- Búsqueda, contratación y capacitación del personal y colaboradores.
- Apertura de Octoglamping acompañada de una campaña publicitaria de lanzamiento.

Mediano plazo (Más de 1 años y menos de 5 años)

- Evaluación constante del servicio y mejoramiento continuo. Al tomar en cuenta los comentarios de los huéspedes y las reseñas, se mejorará la operación y servicios ofrecidos.

- Se expandirá el complejo para ofrecer mayores comodidades y servicios según la demanda. Por ejemplo, la construcción de un spa, sauna, piscinas, entre otros.
- Mejoramiento de los jardines y áreas verdes.
- Trabajo continuo en la reducción de la huella de carbono y minimización del impacto ambiental.
- Establecer relaciones y alianzas con la comunidad local para el beneficio mutuo.
- Incrementar la visibilidad de Octoglamping mediante campañas de *marketing*.

Largo plazo (Más de 5 años)

- Creación de programas de educación ambiental que involucren a los huéspedes y a la comunidad, con el fin de promover la conciencia ambiental y el turismo responsable.
- Puesta en marcha del programa de responsabilidad corporativa velando por un impacto positivo en la comunidad y medio ambiente.
- Expansión del terreno y construcción de más instalaciones y *glampings*.
- Actualización e implementación de tecnologías alineadas con el estado del arte en sostenibilidad.
- Obtención de certificaciones y reconocimientos que reflejen el compromiso de sostenibilidad y turismo responsable de Octoglamping.

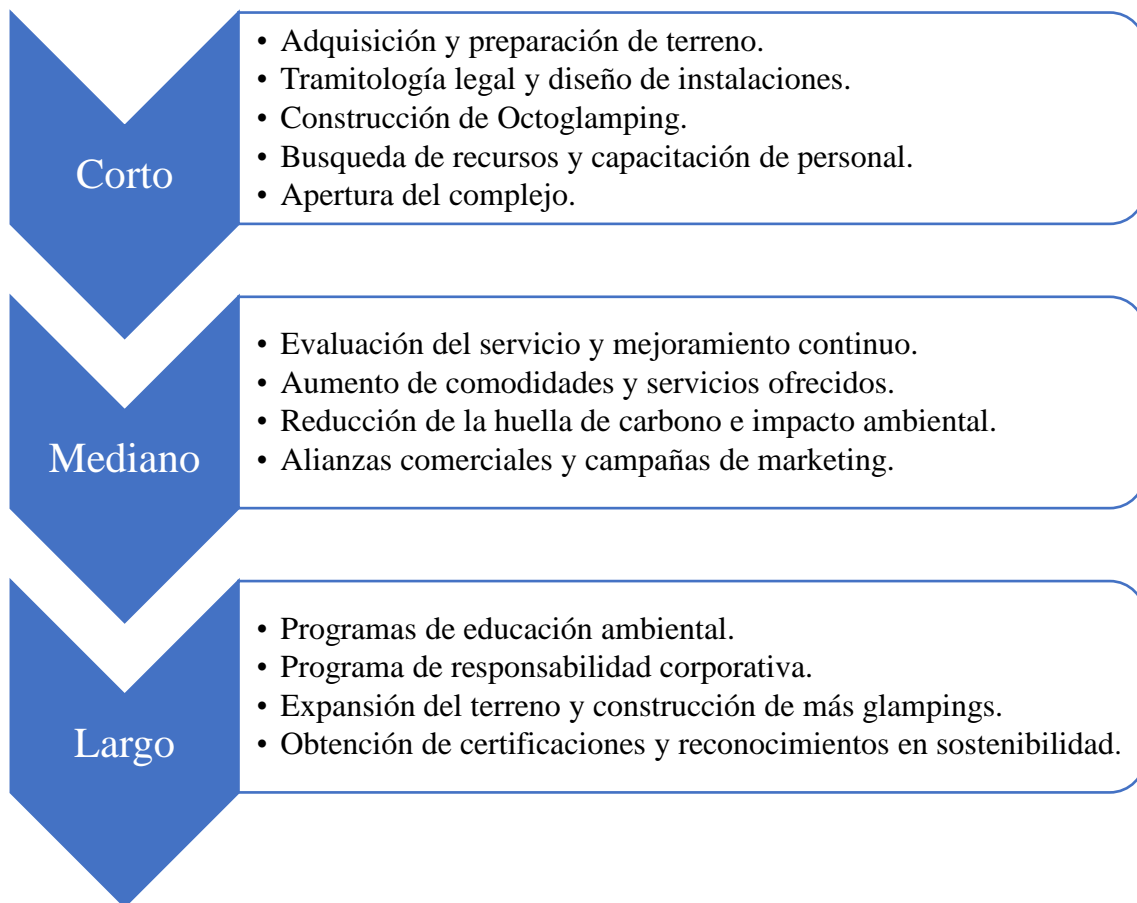


Ilustración 15. Planificación a corto, mediano y largo plazo de ejecución

Fuente: Elaboración propia

6.2.3.1.4) Estimaciones financieras

Esta sección se enfoca en el estudio financiero para la propuesta de diseño de Octoglamping. Para llevar a cabo este proyecto, es fundamental tener una planificación financiera detallada y realista que permita identificar los costos asociados a la construcción, operación y mantenimiento del *glamping*. Además, es necesario considerar los posibles ingresos y retornos de inversión para asegurar la viabilidad económica del proyecto.

Ingresos

Estrategia de fijación de precios

Octoglampring será un complejo pequeño, de 8 habitaciones. Se asume una ocupación promedio anual del 70%, según datos históricos del mercado. En promedio se tendrían 5.6 habitaciones ocupadas a la vez, redondeando de forma conservativa, se tomará como 5 habitaciones. Por esas 5 habitaciones se cobrará el valor total de la estadía.

Cada semana se analizará la ocupación del complejo para la segunda semana tras la actual. Es decir, estando en semana 1 se analizará la ocupación de semana 3 por ejemplo. Esto con el fin de asegurarse, en la medida de lo posible, de poder llevar la ocupación del complejo al 100% mediante tarifas reducidas para las habitaciones que no han sido reservadas para ese momento.

A continuación, se muestran los precios proyectados para Octoglampring:

Descripción	Tarifa (\$)
Habitación tarifa completa por noche	135
Habitación tarifa reducida ~50% por noche	65
Desayuno	0
Almuerzo (mínimo)	20
Cena (mínimo)	20

Tabla 16. Precios proyectados

Fuente: Elaboración propia

Flujo de caja proyectado

El flujo de caja proyectado permite estimar la cantidad de efectivo que entrará y saldrá de Octoglamping. Inicialmente, se abordan los ingresos esperados con razón del alojamiento en los *glampings* y el restaurante.

Ingresos	Valor anual (\$)
Habitaciones tarifa completa	246 375
Habitaciones tarifa reducida	71 175
Restaurante	233 600
Total ingresos	551 150

Tabla 17. Ingresos esperados por alojamiento y restaurante

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a los gastos operativos, a continuación, se muestran las estimaciones de costos. El rubro de “Otros” toma en cuenta el servicio público de agua, pago de seguros e imprevistos

Gastos	
Suministros	Valor anual (\$)
Restaurante	45 000
Mantenimiento	18 150
Limpieza	6 000
Total suministros	69 000
Salarios	135 000
Publicidad	12 000
Telecomunicaciones	12 000
Otros	25 000
Total de gastos	253 150

Tabla 18. Gastos operativos de Octoglamping

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se muestra el flujo de caja proyectado para varios años de operación. Esto al tomar en cuenta un crecimiento anual del complejo del 2%, inflación promedio de 3%, una deuda de \$1.500.000 al 7.5% de interés anual, y un pago de amortización de la deuda de un 90% del ingreso neto.

Año	Ingresos	Gastos	Deuda	Intereses 7.5%	Ingreso neto	Amortización	Flujo de caja
1	551150	253000	1500000	112500	185650	167085	18565
2	562173	260110	1332915	99969	202094	181885	20209
5	596582	282731	738764	55407	258445	232600	25844
7	620684	298952	254317	19074	302659	254317	48341
8	633098	307425	0	0	325673	0	325673
10	658675	325134	0	0	333541	0	333541

Tabla 19. Flujo de caja proyectado, montos en dólares

Fuente: Elaboración propia

Como se aprecia en la tabla anterior, la deuda se terminaría de amortizar en el séptimo año, y el complejo mantendría un flujo de caja positivo a pesar de su deuda, es decir, no incurre en pérdidas. Se considera que la fuente principal de financiamiento será una entidad bancaria, sin embargo, de haber inversionistas privados, estos no tendrían que esperar al séptimo año para comenzar a percibir ganancias en su inversión, ya que se asignaría un porcentaje del flujo de caja al pago de dividendos. En la sección posterior se justifican los montos mostrados.

Unidades de costos

Gastos de inversión

Corresponden a gastos que deben realizarse inicialmente para construir el complejo, es decir, antes de su operación. Estos son:

- **Compra del terreno**

La Finca Llano Grande posee una extensión de 147.89 hectáreas, sin embargo, no se requiere la totalidad del terreno para establecer el complejo. Por lo que se establecerá un acuerdo con el dueño para adquirir un área de 21 hectáreas de la propiedad de forma inicial y posteriormente adquirir más a medida que Octoglamping se expanda. De esta manera, el costo aproximado de adquisición sería de \$250 000.

- **Preparación del terreno**

Una vez adquirido el terreno, este debe ser adecuado para la construcción de Octoglamping. Esto significa que se deben remover cultivos, talar árboles, desbrozar, excavar y mover tierras, compactar el suelo, instalar infraestructura para servicios, construir accesos y vías de comunicación, entre otros. Para determinar con precisión este valor es necesario consultar con un ingeniero civil que evalúe la zona y establezca un estimado, para términos de la propuesta el costo se establecerá igual al costo de compra del terreno (\$250 000), sujeto a variaciones.

- **Construcción de instalaciones**

En Ilustración 13 e Ilustración 14 se muestran las instalaciones proyectadas para Octoglamping, sin considerar las plantas de tratamiento de residuos. La construcción de cada *glamping* tiene un costo de \$9 062.50 según la cotización mostrada en Ilustración 19, por lo que el total por los ocho sería de \$72 500. Para el resto de elemento, tales como oficinas, parqueos, carreteras, restaurante, entre otros; se establecerá un costo cercano al valor del terreno, es decir, \$250 000, sujeto a variaciones. Debido a que la

construcción de los *glampings* ya ha sido cubierta, se estima que este monto es suficiente para cubrir el resto de las instalaciones.

Gastos fijos

Corresponden a gastos que se mantienen constantes en el tiempo, en este caso:

- **Salarios**

Unidad	Empleados	Presupuesto anual (\$)
Cocina	3	30 000
Gerente	1	28 000
Recepción	3	27 000
Seguridad	3	27 000
Limpieza	2	14 000
Mantenimiento	1	9 000
Total de salarios		\$ 135 000

Tabla 20. Presupuesto anual (\$) para salarios por unidad

Fuente: Elaboración propia

- **Pago de deuda**

El préstamo que se solicitará al ente financiero será de \$1 500 000, con lo cual se cubre la compra del terreno, construcción del complejo, gastos operativos iniciales y fondo en caso de imprevistos. Se estima que el interés del préstamo será fijo y de 7.5% anuales, se amortizará empleando el 90% de los ingresos netos del complejo. De esta manera, tomando en cuenta los demás gastos, y un crecimiento anual del 2% del complejo, la deuda se terminará de pagar en el séptimo año.

▪ **Gastos de servicios públicos**

El único servicio público que se utilizará en el complejo será el de agua, ya que la electricidad provendrá del sistema de paneles solares y los servicios de telecomunicaciones serán servicios privados. Una estimación conservadora para el gasto de agua anual del complejo es de \$6 000.

Sobre el gasto asociado a telecomunicaciones (internet-telefonía-cable), se estima un gasto anual de \$12 000.

▪ **Gastos de seguros**

Se estima que se invertirán \$15 000 anuales en pago de seguros que protejan el complejo ante accidentes laborales, accidentes que sufran los huéspedes, incendio, robo, entre otros.

▪ **Gastos de mantenimiento**

De forma conservativa, se estima invertir \$1 500 por mes en el mantenimiento del complejo, lo cual incluye reparaciones y mantener la estética impecable. Además, para el mantenimiento de la plataforma de *software* de Cloudbeds, se debe destinar aproximadamente \$150 anuales por licenciamiento. Por lo tanto, de forma anual se invertirá \$18 500 en mantenimiento.

▪ **Gastos de suministros**

Los suministros para Octoglamping están contemplados en los gastos de mantenimiento, gastos de restaurante y de lavandería.

Gastos variables

Corresponden a gastos que varían dependiendo del nivel de actividad en el hotel.

- **Gastos de servicios de transporte**

El servicio de transporte será tercerizado, de manera que el hotel no incurrirá en costos de transporte, sino más bien ganará comisiones al coordinar el transporte con estas empresas.

- **Gastos de lavandería**

Las encargadas de la unidad de limpieza también se harán cargo de la lavandería, por lo que no se contratará personal adicional. Se invertirá \$6 000 de forma anual a la compra de detergentes, alcohol en gel, desinfectantes y productos de limpieza. De haber *surplus*, se almacenará en la bodega del complejo. Si se considera que no es necesario adquirir más productos de limpieza, el presupuesto se utilizará para mejorar las capacidades de lavandería.

- **Gastos de publicidad**

La publicidad es un elemento crítico, pues es la herramienta que permitirá dar a conocer el complejo. Se optará por crear contenido en canales propios de redes sociales, como principal canal de publicidad, y se invertirán \$12 000 anuales en este propósito.

- **Gastos de alimentos y bebidas**

Se destinarán \$45 000 anuales para dotar al restaurante de alimentos, bebidas, y suministros de cocina. La expectativa es que todos los huéspedes utilicen el restaurante, dado su bajo costo y los platillos de primera calidad que se ofrecerán.

Puntos de equilibrio

La operación financiera de Octoglamping ha sido diseñada de forma que desde el primer año se cuente con un flujo de caja positivo y que la deuda se amortice en un plazo de 7 años.

Presupuestos

El valor de la deuda corresponde a \$1 500 000, lo cual permitirá cubrir los costos de construcción, los gastos operativos del primer año y contar con un fondo para imprevistos. Seguidamente, se detallan los presupuestos para la construcción y operación de Octoglamping.

Constructivo

En la tabla 21 se muestran los costos asociados a la adquisición y preparación del terreno, y la construcción de Octoglamping.

Descripción	Costo (\$)
Compra Finca Llano Grande	250 000
Preparación del terreno	250 000
Construcción de <i>glampings</i>	72 500
<i>Hardware</i> de <i>glampings</i>	40 000
Construcción de instalaciones	250 000
Sistema de energía solar	25 000
Total	\$ 887 500

Tabla 21. Costo constructivo del complejo

Fuente: Elaboración propia.

Operativo

Los costos asociados a la operación de Octoglamping se han detallado anteriormente, sin embargo, se muestran de nuevo para facilidad de lectura.

Gastos	
Suministros	Valor anual (\$)
Restaurante	45 000
Mantenimiento	18 150
Limpieza	6 000
Total suministros	69 000
Salarios	135 000
Publicidad	12 000
Telecomunicaciones	12 000
Otros	25 000
Total de gastos	\$ 253 150

Tabla 22. Gastos operativos de Octoglamping

Fuente: Elaboración propia

Total

El total de gastos corresponde a la suma del total de gastos constructivos y operativos, lo cual arroja una cifra de \$1 140 650. La deuda de \$1 500 000 que se estaría adquiriendo es conservativa, ya que permite cubrir el costo de construcción, de operación por un año, y propicia tener un fondo en caso de imprevistos mayores, emergencias o inversión.

6.2.3.2) Análisis socioeconómico

En esta sección se lleva a cabo un análisis que toma en cuenta aspectos sociales y económicos del entorno de desarrollo del proyecto.

6.2.3.2.1) Políticas

Las políticas del desarrollo sostenible son fundamentales para lograr un equilibrio armonioso entre el aprovechamiento adecuado de nuestros recursos naturales y culturales. De igual forma, la mejora de la calidad de vida de las comunidades locales y el éxito económico de la actividad, al mismo tiempo que se promueve el desarrollo nacional.

6.2.3.2.1) Reglamentos

- Ley de incentivos para el desarrollo turístico: Establece incentivos y beneficios que están diseñados para fomentar la inversión en infraestructura turística, la diversificación de la oferta turística y la creación de empleo en la industria.
- Reglamento del programa de sostenibilidad turística: Determina las normas y procedimientos para la concesión del Certificado de Sostenibilidad Turística (CST), que busca reconocer a empresas y organizaciones turísticas que operan bajo un modelo de sostenibilidad. Se utilizará una herramienta técnica denominada "Estándar CST", la cual consta de un sistema de evaluación en línea, una guía para su implementación, mecanismos de verificación y una estructura organizacional en línea con los estándares internacionales.
- Reglamento para la implementación y uso de la marca país Costa Rica: este reglamento establece las regulaciones y pautas para el uso adecuado de la Marca País Costa Rica, así como para la creación y organización del Comité de Marca País.

6.2.3.2.1) Manuales

Los manuales de categorización son criterios de evaluación del establecimiento turístico que están organizados en varios capítulos, los cuales contienen un conjunto de conceptos relacionados con diferentes aspectos de la calidad y mantenimiento del establecimiento. Estos conceptos son evaluados y puntuados de acuerdo con su importancia y peso relativo en el conjunto de criterios. Estas puntuaciones se suman para cada capítulo, obteniendo así una puntuación total para el conjunto de conceptos evaluados.

6.2.3.2.1) Plan de operación turística

6.2.3.3) Análisis técnico

En esta sección se lleva a cabo una revisión general del proyecto desde una perspectiva técnica, abordando temas de financiamiento, planeamiento de ejecución, simulacros y controles.

6.2.3.3.1) Revisión general del proyecto

Descripción del producto turístico

Octoglamping es un complejo ecológico de lujo que proporcionará una experiencia única de *glamping*, combinando el contacto con la naturaleza y el confort de alojamiento de alta calidad. Contará con ocho *glampings* diseñados con materiales sostenibles y técnicas de construcción ecológica, planta de tratamiento de aguas residuales, planta de compostaje, sistemas de paneles solares y sistemas de recolección de aguas pluviales. Lo anterior para reducir su impacto ambiental y garantizar una operación respetuosa con el medio ambiente. Además, ofrecerá servicios de lavandería, recepción las 24 horas, seguridad, restaurante, transporte y tours.

Prefactibilidad

El estudio de prefactibilidad se compone de varios estudios que deben realizarse para determinar la viabilidad del proyecto. Para Octoglamping, se efectuará un estudio de mercado para analizar la demanda en la región y evaluar la competencia existente. Además, se llevarán a cabo estudios de impacto ambiental y social, así como evaluaciones de la disponibilidad de recursos naturales y servicios básicos en la zona propuesta. Estos estudios proporcionarán una base sólida para verificar la factibilidad del proyecto y decidir si se debe o no realizar la inversión.

Financiamiento

Para financiar el proyecto, se contempla una combinación de recursos que incluye préstamos bancarios, líneas de crédito, subvenciones gubernamentales y potenciales inversionistas privados. Se elaborará un plan financiero detallado que incorporará análisis de ingresos y gastos, estudio de punto de equilibrio y retornos de inversión, para presentarlo a posibles inversionistas y financiadores.

Planeamiento pre-ejecución

Durante la etapa de pre-ejecución se deben tomar decisiones de diseño y planificar en anticipación los detalles operativos del complejo.

- Diseño del plan de operación turística y estudios de prefactibilidad como medios de validación y bases para la búsqueda de inversiones.
- Diseño del complejo tomando en cuenta la ubicación de los ocho *glampings* y la distribución de las demás áreas dentro de la propiedad.
- Asegurar la disponibilidad de la propiedad para el proyecto.
- Investigación y selección de materiales y tecnologías sostenibles sobre las que se registrará el desarrollo del proyecto.

- Contratación de contratistas y proveedores que trabajen en el proyecto. Estos deberán contar con experiencia en desarrollo sostenible.
- Tramitar los permisos y licencias necesario para la construcción y operación del complejo.
- Establecimiento de las políticas y procedimientos operativos.
- Establecimiento de alianzas estratégicas, tanto a nivel local como nacional, que permitan impulsar el desarrollo del proyecto.

Simulacros de puesta en marcha

Llegado el punto en que el complejo esté, en apariencia, listo para iniciar operaciones, se llevarán a cabo pruebas para asegurarse que realmente lo esté. Inicialmente se verificará que los sistemas de energía solar, recolección de aguas pluviales, planta de tratamiento de aguas residuales y compostaje funcionen correctamente. Una vez se haya comprobado que la infraestructura funciona correctamente, se harán simulacros de operación con los empleados y colaboradores para evaluar su desempeño, dejar claros roles y responsabilidades. Llevar a cabo estas preparaciones ayudarán a identificar y abordar cualquier problema antes de la inauguración.

Controles

Con el fin de garantizar el éxito de Octoglamping y su mejoramiento continuo, se contarán con sistemas de control y monitoreo de operaciones a lo largo del ciclo completo del cliente. Es decir, desde el anuncio que les insta a alojarse hasta su llegada, establecimiento, estadía y partida. Con ayuda de las herramientas tecnológicas, como el sistema de Cloudbeds, se recolectará la información necesaria para llevar a cabo auditorias diarias y evaluar desempeño.

6.2.4) Plan de operación turística

En esta sección se detallan aspectos de gestión administrativa, financiera-contable, de recursos humanos, operativo, sostenible y de mercadeo-ventas. Estos, de forma conjunta, permitirán la operación de Octoglamping.

6.2.4.1) Gestión administrativa

En esta sección se abordan los principios bajo los cuales se regirá la administración de Octoglamping.

6.2.4.1.1) Filosofía administrativa

La filosofía administrativa de Octoglamping se basa en el compromiso de ofrecer una experiencia única, exclusiva, de lujo y relajación en contacto con la naturaleza, a través de prácticas sostenibles y responsables que preserven y protejan el entorno natural. Caracterizándose, además, por brindar un servicio personalizado, atento, hospitalario y de la más alta calidad.

6.2.4.1.2) Planificación

Implica establecer objetivos cuantificables y definir estrategias para alcanzarlos, identificando los recursos necesarios para cumplirlos y las acciones específicas por efectuar. La planificación debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

1. Selección y capacitación del personal.
2. Gestionar eficientemente los suministros y residuos.
3. Mantenimiento de las instalaciones y activos.
4. Promoción y comercialización del *glamping*.
5. Gestionar las finanzas con un estricto control.

6.2.4.1.3) Controles

En su afán de operar bajo los estándares más altos de calidad, se implementarán estrictos controles que permitan registrar la operación del hotel. Estos son:

1. Supervisión del consumo de agua, energía y combustible (de aplicar).
2. Control del tratamiento, reutilización y disposición final de residuos.
3. Plan de mantenimiento preventivo de las instalaciones y equipos.
4. Auditorías diarias medir y evaluar el desempeño.
5. Estrictos controles de contabilidad y cierre de cajas.
6. Evaluar constantemente el nivel de satisfacción de los huéspedes.
7. Solicitar retroalimentación a los huéspedes sobre servicios o comodidades adicionales que les gustaría tener disponibles en el futuro.

6.2.4.2) Gestión financiera y contable

En esta sección se aborda la gestión financiera y contable de Octoglamping, un componente que busca analizar la administración detrás de la contabilidad y proveeduría, y revisar los presupuestos proyectados.

6.2.4.2.1) Contabilidad

Régimen tributario inscrito

Octoglamping estará inscrito bajo el Régimen Tributario Tradicional debido al tipo de negocio y a los ingresos que proyecta. En este régimen se tributa con base en los ingresos, en lugar de las compras.

Gestión del impuesto a las sociedades

Corresponde a un tributo que se establece sobre toda sociedad mercantil, sucursales de sociedades extranjeras (o representantes) y sobre empresas individuales de responsabilidad limitada registradas en el Registro Nacional. De acuerdo con las

proyecciones de Octoglamping, le correspondería pagar el 50% de un salario base, el cual se fijó en 2012 en ¢462.200. Por lo tanto, el monto por desembolsar debido al impuesto sería de ¢231.100. Este es un pago anual que debe realizarse en el mes de enero, de atrasarse se cobraría un 1% adicional por cada mes o fracción de mes transcurrido, hasta un máximo de 20%.

Gestión del Impuesto al Valor Agregado (IVA)

El Impuesto sobre el Valor Agregado (IVA) se aplica sobre cada venta, corresponde al 13% del valor del producto. Sin embargo, el Ministerio de Hacienda pública periódicamente listas actualizadas con productos exentos de este impuesto. Por lo tanto, a manera de disminución de costos operativos, se buscaría utilizar la mayor cantidad de insumos que formen parte de la lista.

Gestión del Impuesto sobre la Renta/Utilidades

Según la Ley del Impuesto sobre la Renta N°7092, el impuesto sobre la renta corresponde un impuesto sobre las utilidades de las personas jurídicas, físicas y entes sin personalidad jurídica, que desarrollan actividades lucrativas de fuente costarricense. De acuerdo con la última actualización al impuesto realizada por el Ministerio de Hacienda (2023), Octoglamping debe cotizar 30% de su renta bruta, ya que es una persona jurídica cuya renta bruta supera los ¢122.145.000,00.

Gestión del Impuesto de Bienes Inmuebles

De acuerdo con la Ley de Impuesto sobre Bienes Inmuebles N°7509, este impuesto aplica sobre terrenos, instalaciones o construcciones fijas y permanentes que existan en ellos. Se realiza una valoración del bien y sobre dicho valor se debe pagar

anualmente el 0.25% con razón del impuesto de bienes e inmuebles. Cada cinco años se efectúan nuevas valoraciones de la propiedad para ajustar el valor a la realidad.

6.2.4.2.2) Políticas de contratación de proveedores

Las políticas de contratación de Octoglampping están alineadas con sus objetivos y metas. A continuación, se detallan.

Materia prima e insumos

- Se requiere proveedores cuyos productos están certificados como sostenibles, o, de no ser posible dada la naturaleza del producto, que implementen políticas sostenibles alternativas como el programa carbono neutral.
- Los materiales reciclados tendrán la ventaja sobre aquellos que no lo son.
- Se priorizará adquirir los materiales e insumos por medio de proveedores locales y/o regionales, con el fin de reducir la huella de carbono y apoyar la economía local.
- Los proveedores deben ser confiables, con buenas recomendaciones y comprometidos con la mejora continua en prácticas sostenibles.
- Los proveedores deben estar al día con sus obligaciones tributarias.

Servicios profesionales

- Deben ser profesionales con experiencia en desarrollo sostenible y/o hotelería.
- Requiere estar al día con sus obligaciones tributarias.
- Se dará preferencia a empresas y profesionales locales sin comprometer calidad.
- La relación exige ser contractual y los acuerdos incluirían cláusulas de cumplimiento apegadas al desarrollo sostenible.

Métodos y formas de pago

- Se utilizarán plataformas de pago electrónicas y pago en línea, además de sistemas de facturación digital para reducir el uso de papel y agilizar la contabilidad.
- Se establecerán condiciones de pago justas y equitativas entre proveedores y profesionales, respetando los montos mínimos establecidos por ley.

6.2.4.3) Gestión de recursos humanos

En esta sección se describe la gestión de recursos humanos de Octoglamping. Es decir, la administración del personal, perfiles, contrataciones, procedimientos de operación y salud ocupacional.

6.2.4.3.1) Organigrama

A continuación, se muestra el organigrama proyectado para Octoglamping.

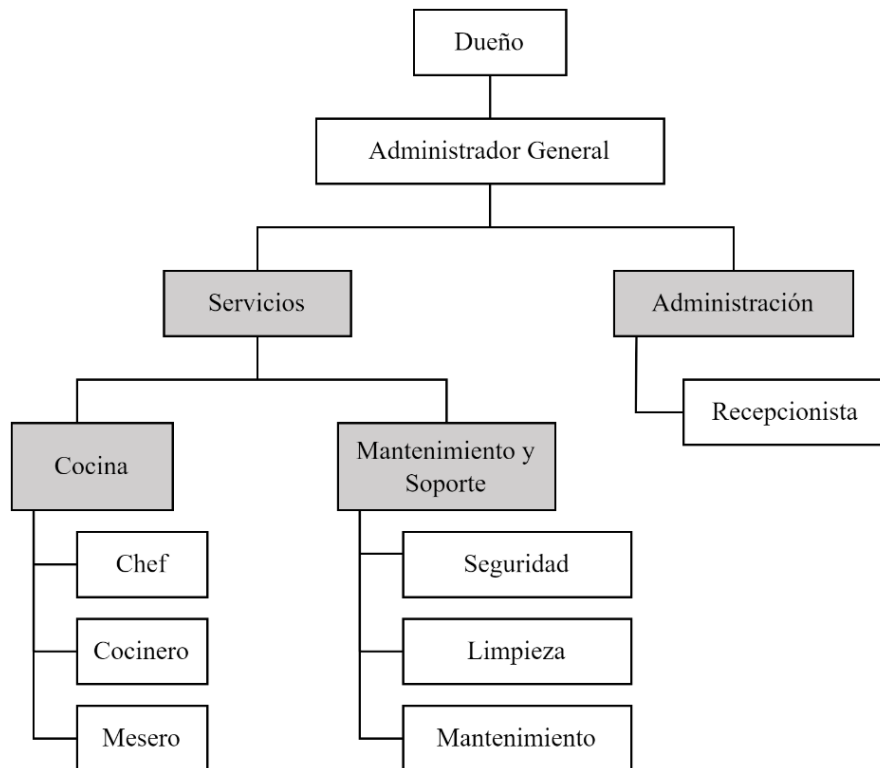


Ilustración 16. Organigrama

Fuente: Elaboración propia

6.2.4.3.2) Perfiles de puesto

- Administrador general: Requiere una licenciatura en administración hotelera, 3 años de experiencia en turismo/hotelería, con conocimientos en contabilidad, respetuoso, elocuente, capaz de tomar decisiones basado en el rendimiento del complejo, encargado además de gestionar recursos humanos, contabilidad, proveeduría y sostenibilidad.
- Recepción: Nivel de inglés B1 como mínimo, +B2 deseable. Persona apasionada por la hospitalidad, carismática, con un alto sentido de servicio al cliente, excelente trato a las personas, paciencia, y con capacidad de aprender tecnologías asociadas al puesto. No requiere experiencia previa, pero es deseable.
- Seguridad: El personal de seguridad será contratado por medio de *outsourcing*, bajo un presupuesto de \$27 000 al año, con requisitos de que debe haber vigilancia las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Se requiere de personas con capacidad de manejar las herramientas tecnológicas del puesto y con al menos un año de experiencia en un puesto similar.
- Limpieza: Personas con un alto grado de atención al detalle, excelente ética profesional y que se identifiquen con la misión y visión de Octoglamping. No requieren experiencia previa.
- Chef: Debe ser una persona con una titulación de Chef emitida por el INA o una institución similar, con capacidad de liderazgo, que presente un menú propio que incluya platillos comunes y propios de la zona. La experiencia es deseable, pero no necesaria, se sometería a una prueba de degustación impartida por el

administrador general como parte del proceso de reclutamiento. Es indispensable contar con el carné de manipulación de alimentos.

- Cocinero: Debe contar con una titulación de Cocinero emitida por el INA o una institución similar. Debe ser aprobado por el chef y contar con el carné de manipulación de alimentos.
- Mesero: Se necesita de una persona con excelente trato a los demás, carismática, con alto grado de atención al detalle, con conocimientos de inglés, servicial, y con el carné de manipulación de alimentos. La experiencia previa no es indispensable.
- Mantenimiento: Debe ser una persona con conocimientos en electricidad y fontanería, autodidacta, servicial, proactiva, independiente y con capacidad de manejar la logística de posibles reparaciones por cuenta propia. Dos años de experiencia en puestos similares es un requerimiento.

6.2.4.3.3) Manuales de procedimientos

Corresponden a manuales que Octoglamping pondrá a disposición de sus colaboradores y huéspedes para estandarizar las operaciones y brindar un mejor servicio. Estos se describen en la siguiente tabla:

Tabla 23. Manuales de procedimientos

Manual de procedimiento	Grupo(s)	Descripción
Servicio al cliente	Todos los colaboradores	Establece los estándares y procedimiento para brindar un servicio al cliente de calidad. Incluye cómo recibir, tratar y despedir a los huéspedes.
Estadía y <i>Booking</i>	Recepción	Detalla el procedimiento para realizar <i>check-in</i> , <i>check-out</i> , reservaciones, procesar pagos y demás operaciones propias de recepción.
Seguridad	Todos los colaboradores	Establece las medidas y procedimientos de seguridad bajo los cuales opera el hotel. Detalla, además, qué hacer en casos de emergencia.
Alimentos y bebidas	Restaurante	Describe los procedimientos operativos de la cocina y el restaurante.
Bienvenida	Huéspedes y todos los colaboradores	Corresponde a un manual que se envía mediante correo electrónico a los huéspedes, previo a su llegada, con instrucciones sobre los servicios y procedimientos de Octoglamping. Habrá uno disponible de forma física en cada habitación también.
Administrativo	Administración	Corresponde a un manual que se debe actualizar de forma constante con la información más reciente relacionadas con la administración del hotel (proveedores, periodos de compra, criterios de selección de personal, gestión operativa, entre otros).

6.2.4.3.4) Políticas de contratación de colaboradores

- Solo se contratarán colaboradores con hojas de delincuencia limpias.
- No se volverán a contratar a colaboradores que hayan sido terminados anteriormente por problemas éticos o de conducta.
- Se dará prioridad de contratación a las personas que habiten en zonas aledañas al complejo.

6.2.4.3.5) Salud ocupacional

Octoglampling no solo se enfocará en brindar comodidad a sus huéspedes, sino también en ofrecer comodidad a sus colaboradores. Por tal motivo, se escucharán y tomarán en cuenta solicitudes que los mismos puedan hacer para sentirse más cómodos en el trabajo. Aunado a esto, a continuación, se muestra una serie de medidas que se implementarán desde el primer día para velar por la salud ocupacional:

- Sillas ergonómicas, especialmente para recepción, seguridad y administración.
- Permiso para que la persona en la recepción pueda sentarse mientras no esté atendiendo a nadie.
- Filtros para las pantallas de las computadoras para disminuir la cantidad de luz blanca percibida.
- Permiso para tomar 5 minutos de descanso por cada hora de trabajo.
- Contribución en efectivo para que los colaboradores puedan comprarse calzado más cómodo.
- Capacitación en levantamiento manual de cargas a los colaboradores, para disminuir el riesgo de lesiones.
- Zonas demarcadas en la cocina y señalización en el complejo para evitar accidentes.

6.2.4.4) Gestión operativa

En esta sección se aborda la gestión operativa de Octoglamping, la cual busca reducir errores, mejorar la eficiencia y calidad del servicio, así como establecer los protocolos a seguir de acuerdo con las circunstancias.

6.2.4.4.1) Temporalidad y horarios de atención

Los horarios de atención varían dependiendo del equipo, como se muestra a continuación:

- Recepción y seguridad: 24 horas, 7 días a la semana, horarios rotativos.
- Administración: 7:00 am – 4:00 pm, 6 días a la semana.
- Cocina: 5:00 am – 2:00 pm, 5:00 pm – 10:00 pm, 7 días a la semana.
- Limpieza: 8:00 am – 5:00 pm, 7 días a la semana

6.2.4.4.2) Protocolos de apertura

Cada día a las 7:45 am, el equipo se reunirá por 15 minutos para hablar sobre retos, problemas o cualquier tema que sientan debe discutirse; a excepción de los lunes, cuando la reunión comenzará a las 7:30 am, durará 30 minutos y se hablará sobre la expectativa de la semana. De los temas hablados, se asignarán tareas específicas para los miembros del equipo en el sistema de Cloudbeds en caso de ser necesario.

El equipo de cocina debe ingresar a las 5:00 am, tener el desayuno listo y el restaurante preparado antes de las 6:00 am. Por su parte, el guarda de seguridad debe habilitar la libre entrada y salida de vehículos a partir de las 6:00 am.

6.2.4.4.3) Protocolos durante operación

Se mantendrá un grupo abierto de WhatsApp donde todo el personal del hotel pueda comunicarse, y también se tendrán grupos individuales por equipo. Se utilizarán

walkie-talkie también para una comunicación más rápida y efectiva. La comunicación constante será la principal política durante la operación.

6.2.4.4.4) Protocolos de cierre

El equipo de cocina debe dejar la cocina impecable y el restaurante limpio y acomodado para el cierre del día. Por su parte, el equipo de limpieza guardará los utensilios de limpieza en su respectiva área, de modo que no queden expuestos a la vista de los huéspedes. Luego de las 6:00 pm, el guarda de seguridad bloqueará el paso de vehículos cerrando el portón con candado, para solo abrirlo cuando sea necesario.

6.2.4.4.5) Protocolos de limpieza y COVID-19

Se debe realizar una limpieza profunda de todas las habitaciones antes de la llegada de los huéspedes, utilizando productos de limpieza y desinfectantes aprobados. Durante la estancia de los huéspedes, se prestará especial atención a las áreas de alto contacto como manijas de puertas, interruptores de luz, controles remotos y baños. Además, las áreas comunes se desinfectarán regularmente, especialmente mesas, sillas, superficies de trabajo y utensilios que son de alto contacto.

Es importante asegurarse de que los huéspedes y visitantes no presenten síntomas de COVID-19 antes de ingresar a Octoglamping. Para ello, se pueden realizar encuestas previas a la llegada y tomar la temperatura al ingreso. También es fundamental fomentar el uso de mascarillas en todas las áreas comunes y establecer medidas para mantener el distanciamiento social en todo momento.

En cuanto a las comidas, se pueden establecer horarios para evitar la aglomeración de personas en el comedor y utilizar utensilios desechables, además de desinfectar las mesas y sillas después de cada uso. Además, las mesas se colocarán con suficiente distanciamiento unas de otras.

Es importante mantener a los huéspedes informados sobre las medidas de seguridad e higiene que se están implementando en el *glamping*, por lo que se utilizarían carteles informativos y folletos en las áreas comunes y alojamientos. Como plan de contingencia en caso de que un huésped presente COVID-19, se mantendría aislado con servicio a la habitación únicamente.

6.2.4.4.6) Protocolos de emergencias

Habrán zonas de reunión debidamente demarcadas en el complejo, de manera que en caso de una emergencia los huéspedes puedan dirigirse a dichas zonas y estar seguros. Se colocarán carteles y se entregarán folletos con el protocolo de emergencias. Se tendrá también un sistema de altavoces que permitan comunicar mensajes de emergencia a todo el complejo.

En caso de un incendio, las habitaciones cuentan con sistemas antiincendios que, al detectar humo, activarían los sistemas de riego. Además, se tendrán extintores disponibles. Los huéspedes de igual manera acudirían a una zona de reunión.

En caso de emergencia médica leve, se contará con un botiquín de primeros auxilios para atender la situación. Un sector de la finca se utilizará como helipuerto, de manera que, si hay una emergencia grave de salud, se llamaría a emergencias y se solicitaría un transporte por helicóptero a un hospital.

6.2.4.4.7) Protocolos de seguridad

Se tendrá al menos un oficial de seguridad las 24 horas del día, todos los días, además de cámaras de seguridad. La entrada principal al complejo consistirá en un portón, el cual estará cerrado, pero sin llave entre las 7:00 am y las 6:00 pm. El guarda será el encargado de abrirlo para permitir el paso de vehículos o mantenerlo abierto a su discreción. Sin embargo, entre las 6:00 pm y las 7:00 am es estrictamente requerido que

lo mantenga cerrado y con candado, y solo lo abra cuando sea necesario. El guarda de seguridad tendrá un arma consigo en todo momento.

6.2.4.5) Gestión sostenible

El compromiso de desarrollo sostenible es uno de los pilares fundamentales del proyecto. A continuación, se describe este compromiso desde la perspectiva de relación con los componentes ambientales.

6.2.4.5.1) Interrelación con componentes ambientales

En esta sección se describe la estrategia que se seguirá para disminuir el impacto ambiental del proyecto.

Programas de sostenibilidad

Certificaciones y programas incorporados

- Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST): Emitido por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) tras evaluar el desempeño social, económico y ambiental de empresas turísticas.
- Programa Bandera Azul Ecológica: Otorgado por el Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE) en reconocimiento a la implementación de prácticas sostenibles.
- Programa Carbono Neutral: Se llevará un registro de las emisiones de carbono producto de la actividad del *glamping* y se compensarán dichas emisiones al participar en proyectos de carbono neutro.

Mitigación y Compensación de Huella de CO2

- Eficiencia energética: La iluminación en todo el complejo se hará utilizando tecnología LED. Además, uno de los criterios de mayor peso en la selección de equipos eléctricos será su nivel de eficiencia energética.
- Compra de créditos de carbono: Además de involucrarse en proyectos ecológicos y de protección al medio ambiente, se comprarán créditos de carbono para ayudar a contrarrestar o inclusive sobrepasar la huella de carbono generada por Octoglamping.
- Transporte sostenible: Se utilizarán vehículos eléctricos para el transporte de huéspedes.

Gestión de residuos y reciclaje

- Separación de residuos: A lo largo del *glamping* se colocarán contenedores debidamente identificados para que los huéspedes y colaboradores puedan desechar sus residuos en el contenedor adecuado dependiendo del tipo de residuo.
- Reciclaje: Se trabajará de forma conjunta con plantas de reciclaje, procesadoras de desechos, y campañas de reciclaje orquestadas por la Municipalidad u otras entidades para disponer de los residuos generados. Se dará prioridad a plantas locales.
- Compostaje: Los residuos orgánicos se tratarán en un sistema de compostaje propio del *glamping*, en un sector remoto de la finca. El compost se utilizará como abono en los jardines y bosque de la finca.

- Reducción de residuos: Se evitarán emplear plásticos de un solo uso, en su lugar se recurrirá a materiales reutilizables. Además, el papel higiénico utilizado en los servicios sanitarios será biodegradable y será dispuesto junto a las aguas negras.
- Información: Se incluirá información sobre la importancia de la adecuada gestión de residuos y reciclaje en el manual de bienvenida que se entregará a los huéspedes, además de cómo pueden participar y colaborar si lo desean.

Ahorro de agua y electricidad

- Se implementará un sistema de recolección de aguas pluviales para reutilizar el agua de la lluvia en el riego de plantas, limpieza de áreas comunes y lavandería.
- Se contará con servicios sanitarios de doble descarga, con el fin de disminuir la cantidad de agua necesaria por cada descarga.
- La iluminación será LED, algunas luces serán regulables y otras activadas mediante sensores de presencia, con lo cual se disminuirá el costo eléctrico.
- El complejo será sustentado en su totalidad por energía solar.

Aplicación de tecnologías sostenibles

- Tecnología de construcción sostenible: La empresa por contratar para la construcción del complejo deberá emplear materiales y técnicas de construcción sostenibles, tales como los materiales de construcción reciclables, sistemas de ventilación e iluminación naturales, aislamientos de alta eficiencia, entre otros.

- Tecnología de gestión del agua: Se implementará una planta de tratamiento de aguas residuales, y sistema de recolección de aguas pluviales para reducir el consumo y la contaminación en el agua.
- Tecnología de gestión de residuos: Se contará con un sistema de compostaje para transformar y reutilizar los residuos orgánicos.
- Tecnología energéticamente eficiente: El uso de iluminación LED, luces regulables, luces activadas mediante sensores de presencia, uso de energía solar, y el uso de equipos electrónicos de alta eficiencia energética son parte del compromiso del *glamping* por ser eléctricamente sostenible.

6.2.4.5.2) Interrelación con componentes sociales

En esta sección se describe la estrategia que se seguirá para tener un impacto social positivo en la comunidad local.

Programa de Responsabilidad Social Corporativa

Octoglamping se identifica con la comunidad de Puriscal y, mediante su Programa de Responsabilidad Social Corporativa, buscará su desarrollo empresarial de la mano con el desarrollo de la comunidad. Las tres principales áreas de este programa son:

Liderazgo comunal

Se trabajará en colaboración con la comunidad local para llevar a cabo actividades que fomenten buenas relaciones entre la comunidad y Octoglamping. Algunas de estas actividades son las siguientes:

1. Participación en proyectos comunales: Octoglamping estará dispuesto a colaborar con proyectos sociales, culturales y ambientales impulsados por la

comunidad. Mantener un diálogo abierto, activo y de mutuo entendimiento será clave en fortalecer la confianza de las personas y ser tomados en cuenta para estos proyectos.

2. Empleo local: Parte de las políticas de contratación de personal del complejo contempla dar prioridad de contratación a las personas locales. Además, se cuenta con un programa de prácticas donde se incentivará a las personas que persiguen una carrera en turismo y/o hospitalidad a trabajar temporalmente en el *glamping*.
3. Promoción de la cultura: Se estrecharán relaciones con artesanos locales para incluir piezas de arte, para decoración y venta dentro del *glamping*. Adicionalmente, se tomarán en cuenta aspectos culturales y tradicionales de la zona en el diseño del ambiente de las habitaciones y el complejo.

Capacitación

Octoglampring ofrecerá programas de capacitación y desarrollo a sus colaboradores y a las personas de la comunidad con interés en aprender sobre sostenibilidad, conservación de la naturaleza, turismo responsable, servicio al cliente y hospitalidad. Se coordinarán charlas con determinada periodicidad a las cuales las personas pueden inscribirse. También se coordinará visitas guiadas con instituciones educativas con el fin de promover la educación en estos temas y presentarse como un modelo por seguir.

Sostenibilidad

El compromiso de Octoglampring en temas de sostenibilidad se demuestra mediante su enfoque de minimización del impacto negativo a nivel social, ambiental y

económico. En el ámbito social, las iniciativas de liderazgo comunal de participar en proyectos comunales, emplear personal de la localidad y promocionar la cultura son iniciativas que tendrán un impacto social positivo. De forma complementaria, se le suma el fomento de actividades turísticas que respeten la cultura y el medio ambiente local, tales como visitas guiadas a comunidades indígenas y áreas protegidas.

En el aspecto ambiental, Octoglamping contará con plantas de tratamiento de aguas residuales, planta de procesamiento de residuos orgánicos y compostaje, sistemas de recolección de aguas pluviales, paneles de energía solar, sistemas tecnológicos energéticamente eficientes y empleará materiales sostenibles para su operación y construcción; todo con el fin de disminuir su impacto ambiental. Hará un uso responsable del agua al utilizar inodoros de doble descarga y emplear el agua pluvial para el riego de plantas y lavandería. Además, su construcción se planificará de manera que la modificación del terreno sea disminuida, disminuyendo la deforestación y promoviendo la reforestación también.

En el ámbito económico, los insumos se conseguirán mediante proveedores locales, lo cual ayudará a la economía de la zona y disminuirá la huella de carbono. Los insumos deben ser sostenibles o certificados y de alta calidad. Además, el uso de paneles solares, sensores de movimiento y tecnologías energéticamente eficientes no solo disminuye el impacto ambiental, sino también los gastos operativos. Las campañas de *marketing* que se harán alrededor de Octoglamping resaltarán su compromiso de sostenibilidad con sus huéspedes, la comunidad y el medio ambiente.

6.2.4.5.3) Interrelación con componentes económicos

En esta sección se habla sobre las prácticas que Octoglamping pondrá en marcha, alineado a su filosofía, para influir positivamente en componentes de la economía local.

Programa de donaciones

Con el afán de aumentar positivamente el impacto en la comunidad, se contará con un programa de donaciones en los que tanto los colaboradores como los huéspedes del *glamping* pueden participar.

Agentes externos (Clientes)

Se poseerá un sistema de redondeo al momento de realizar cualquier pago dentro del hotel, ya sea en la tienda, restaurante o recepción. De esta manera los huéspedes podrán optar por participar en el programa de donaciones. Adicionalmente, se venderán paquetes de experiencias que incluirán actividades relacionadas con la sostenibilidad y el medio ambiente, y se venderán productos ecológicos en la tienda de Octoglamping. En ambos casos, parte del costo de los paquetes y productos serán destinados a fondos de sostenibilidad.

Agentes internos (Colaboradores)

En el caso de los colaboradores, se contará con dos vectores. El primero consistirá en programas de voluntariado que se premiarán con incentivos. De esta manera, los colaboradores que participen en actividades de conservación del medio ambiente y de desarrollo sostenible, podrán disfrutar de beneficios, flexibilidades y recompensas económicas brindadas por Octoglamping.

El segundo vector consiste en un sistema de donaciones de nómina. Se trata de un aporte simbólico obligatorio de cada colaborador al fondo de sostenibilidad

administrado por el *glamping*, el cual redirigirá dichos fondos a causas bajo las cuales los colaboradores se sientan identificados. El aporte obligatorio corresponderá a un porcentaje muy bajo del salario, pero se incentivará a los colaboradores a realizar donaciones voluntarias.

6.2.4.6) Gestión de mercadeo y ventas

En esta sección se discute la estrategia de mercadeo y ventas, lo cual es de vital importancia para atraer clientes y, subsecuentemente, incrementar las ventas y éxito de Octoglamping.

6.2.4.6.1) Plan de mercadeo turístico

Situación actual de mercado (Estudio de mercado)

Segmento del mercado

El mercado de Octoglamping se puede segmentar en diferentes grupos de consumidores, en función de sus preferencias y necesidades:

1. Parejas que buscan una escapada romántica en un ambiente natural y lujoso.
2. Familias que desean disfrutar de la naturaleza en un ambiente cómodo y seguro.
3. Viajeros que buscan una experiencia de alojamiento única y exclusiva.
4. Personas que buscan la comodidad de un hotel, pero en un entorno natural y tranquilo.

Investigación del mercado

La encuesta se dirigió a 27 personas de diferentes edades, géneros y ubicaciones geográficas para obtener una muestra representativa de los posibles consumidores de Octoglamping.

Se utilizó una encuesta formulada en Google Forms, que es una herramienta en línea gratuita que permite crear encuestas y cuestionarios en línea y recopilar respuestas de los participantes. A continuación, se muestran los resultados.

- El 55.6% de los encuestados no había escuchado sobre el término *glamping*, mientras que el 44.4% sí lo conocía.
- El 77.8% de los encuestados seleccionó que la mejor descripción de *glamping* es una experiencia al aire libre que combina lujo y naturaleza, mientras que el 22.2% opinó que es una forma de acampar en la que se usan tiendas de campaña más grandes y equipadas que las tiendas de campaña normales.
- En cuanto a la frecuencia de visitas a Puriscal, el 33.3% no ha visitado nunca, el 33.3% ha visitado una vez y el 33.3% ha ido más de una vez.
- Según el 51.9% de los encuestados, los factores más importantes para un alojamiento son privacidad y tranquilidad. El 11.1% considera que la aventura y la emoción son los factores más importantes, el 14.8% la conexión con la naturaleza y el 22.2% la comodidad y el lujo.
- En cuanto a la duración de la estadía, el 63% de los encuestados estaría hospedado dos noches, mientras que el 33.3% se hospedaría una sola noche.
- En cuanto al presupuesto aproximado por noche, el 63% de los encuestados estaría dispuesto a pagar entre 50 y 100 dólares, el 14.5% entre 100 y 150 dólares y el 22% menos de 50 dólares.

Al recopilar y analizar los datos de la encuesta, se pudo obtener una comprensión más profunda del mercado de Octoglampping y las necesidades y preferencias de posibles consumidores. Esto permitió identificar oportunidades y desafíos en el mercado y permitirá desarrollar estrategias de *marketing* y de negocio efectivas para atraer a los consumidores y satisfacer sus necesidades.

Análisis de competencia

Competencia directa

Estará ubicado en Llano Grande de Mercedes Sur en Puriscal y tendrá un concepto de turismo rural. Por consiguiente, la competencia directa serán los lugares de hospedaje cercanos al lugar del proyecto. De acuerdo con el Inventario Turístico del Cantón de Puriscal, estos son:

Nombre	Ubicación
Rancho Mastatal	Mastatal
Hotel Cabañas del Sueño	San José, Puriscal
Finca Las Alturas	San José, Puriscal
Cabañas San Juan Puriscal	Barrio San Felipe en San Juan de Puriscal
Establo San Rafael B&B	Santiago de Puriscal
Rancho Montezumo	San José, Puriscal
Badu Lodge	Santiago de Puriscal

Tabla 24. Competencia directa de Octoglamping

Fuente: Elaboración propia

Competencia indirecta

En cuanto a la competencia indirecta, son todos aquellos lugares similares de hospedaje que no están ubicados en el cantón de Puriscal. Se destacan principalmente glampings ecológicos en todo el país:

Nombre	Ubicación
Chira Glamping Monteverde	Cerro Plano Sapo Dorado, Monteverde
Kintiri Glamping	Quebrada Bonita, Nicoya
Nayara Tented Camp	Parque nacional volcán Arenal, Fortuna
Tami Lodge	Providencia de Dota 200m norte del Restaurante Cascadas del Savegre
Amaj Eco Lodge	San Fernando, Sámara
Cocolhu	Tamarindo

Tabla 25. Competencia Indirecta de Octoglamping

Fuente: Elaboración propia

Estrategia de marketing (4p's)

Producto

Octoglamping ofrece una experiencia única de alojamiento al aire libre que combina la comodidad y la calidad de un hotel de lujo con la aventura y la naturaleza de acampar en el bosque. La empresa ofrece tiendas de campaña octogonales de alta calidad y completamente equipadas con camas cómodas, baños privados, duchas con agua caliente, y más. Además, Octoglamping puede ofrecer paquetes y servicios adicionales, como actividades de senderismo, paseos en bicicleta, cenas temáticas, entre otros.

Precio

Octoglamping se dirige a un mercado de lujo, donde los visitantes están dispuestos a pagar más por una experiencia única de alojamiento al aire libre. Los precios pueden variar según la temporada y los paquetes de servicios adicionales que se ofrezcan. Los precios se establecerán con base en el valor percibido por el cliente, la oferta y la demanda.

Promoción

Octoglampping utilizará una variedad de estrategias promocionales para atraer a los clientes, como:

- Publicidad en medios tradicionales y digitales.
- Uso de las redes sociales para publicar imágenes atractivas y promocionar paquetes especiales.
- Ofrecer cupones de descuento o promociones especiales para atraer a nuevos clientes y fidelizar a los clientes existentes.

Plaza

Octoglampping se encuentra en una ubicación privilegiada en la zona de Puriscal, que es conocida por sus hermosos paisajes y actividades al aire libre. Los clientes pueden reservar en línea a través de su sitio *web*, donde también podrán encontrar información sobre los servicios adicionales que se ofrecen. Además, se pueden hacer reservaciones a través de intermediarios turísticos o por teléfono. Octoglampping también puede establecer alianzas con otros negocios locales, como empresas de turismo de aventura, para ofrecer paquetes combinados a sus clientes.

Programas de acción y plan de medios

Programa de acción

- Se definirán los objetivos de la empresa y las metas a alcanzar con el programa de *marketing*.
- Se identificará el público objetivo y los canales de comunicación adecuados para llegar a él.

- Se creará una estrategia de contenido para las redes sociales y el sitio *web* de Octoglamping.
- Se realizarán alianzas con *influencers* y *bloggers* de viajes para que visiten el sitio y lo compartan en sus redes sociales.
- Se crearán paquetes promocionales atractivos y para hacer ofertas especiales para incentivar la reserva en temporada baja.
- Se creará una campaña de publicidad en línea para atraer a turistas nacionales e internacionales.

Plan de medios

- Se creará una estrategia de contenido en redes sociales (Facebook, Instagram, etc.) para compartir imágenes y videos atractivos del lugar.
- Se hará una estrategia de contenido para el sitio *web* de Octoglamping, con información detallada de los servicios y características del lugar.
- Se realizará publicidad en línea en Google Adwords y Facebook Ads para atraer a clientes interesados en turismo y ecoturismo.

Controles

- Encuestas de satisfacción: Se realizarán encuestas de satisfacción a los huéspedes para evaluar el nivel de satisfacción con el servicio y la calidad de la experiencia. Los resultados de estas encuestas pueden ser utilizados para mejorar el servicio y detectar oportunidades de mejora.

- **Análisis de la competencia:** Se desarrollará un análisis de la competencia para evaluar la efectividad de las tácticas de *marketing* de Octoglamping en comparación con las de la competencia. Se puede evaluar la presencia en línea, la calidad de los servicios, las tarifas y los paquetes promocionales para determinar si Octoglamping está en línea con la oferta del mercado y si se puede mejorar la oferta.
- **Monitoreo de redes sociales:** Se revisará las redes sociales para evaluar el impacto de la estrategia de contenido y la presencia de Octoglamping en línea. Se puede medir la cantidad de seguidores, los niveles de interacción y el alcance de las publicaciones para evaluar la efectividad de las tácticas en redes sociales.

Presupuestos

- **Publicidad:** El presupuesto para la publicidad incluirá los costos asociados con la producción y distribución de anuncios en línea, redes sociales, medios impresos y otros canales publicitarios, el cual será de \$6 000 anuales.
- **Investigación de mercado:** El presupuesto para investigación de mercado incluirá los costos asociados con la recopilación y análisis de datos sobre los clientes, la competencia y el mercado, el cual será de \$2 000 anuales.
- **Marketing digital:** El presupuesto para *marketing* digital incluirá los costos asociados con la creación y distribución de contenido en línea, la gestión de redes sociales, la optimización de motores de búsqueda y otras tácticas de *marketing* digital, el cual será de \$4 000 anuales.

Análisis FODA

Fortalezas

- Ubicación en un área natural y hermosa, con muchos senderos para caminar y explorar.
- La experiencia de alojamiento al aire libre que ofrece el *glamping* es única y puede atraer a personas que buscan algo diferente.
- La oferta de alojamiento es de alta calidad y cuenta con comodidades y servicios que los visitantes pueden no encontrar en otros lugares de *camping*.
- El *glamping* puede ser un alojamiento más accesible que otros tipos de alojamiento de lujo, lo que puede atraer a un público más amplio.

Fortalezas

- Ubicación en un área natural y hermosa, con muchos senderos para caminar y explorar.
- La experiencia de alojamiento al aire libre que ofrece el *glamping* es única y puede atraer a personas que buscan algo diferente.
- La oferta de alojamiento es de alta calidad y cuenta con comodidades y servicios que los visitantes pueden no encontrar en otros lugares de *camping*.
- El *glamping* puede ser un alojamiento más accesible que otros tipos de alojamiento de lujo, lo que puede atraer a un público más amplio.

Oportunidades

- La creciente popularidad del *glamping* a nivel mundial atraería a más turistas a Puriscal en busca de una experiencia de alojamiento única y confortable.

- La diversificación de la oferta de servicios y actividades puede atraer a diferentes tipos de visitantes, como familias, parejas, amigos y aventureros solitarios.

Debilidades

- El *glamping* aún no es una forma de alojamiento bien conocida en la región, por lo cual sería difícil para los visitantes entender lo que es y por qué es diferente a otros tipos de alojamiento.
- El costo de construir y mantener instalaciones de alta calidad puede ser alto, lo que sería un desafío financiero para el negocio.
- Las condiciones climáticas afectarían en ciertas épocas la experiencia de los visitantes y podría ser una preocupación para aquellos que buscan comodidades de alta calidad.

Amenazas

- La competencia con otros alojamientos y atracciones turísticas en la región puede ser un desafío para el *glamping*.
- Las preocupaciones ambientales y de sostenibilidad son importantes para los turistas y afectarían la percepción del negocio si no se toman medidas adecuadas.
- Las condiciones políticas, económicas y de salud podrían influir en la industria del turismo en la región y, por lo tanto, el negocio del *glamping*.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, S. (2018, noviembre 6). National Geographic. Obtenido de viajes.nationalgeographic.com.es/a/glamping-lujo-medio-naturaleza_13395
- Ayure, P. (2021). EL GLAMPING: ALTERNATIVA ECOTURISTICA, ECONÓMICA Y AMBIENTALMENTE. Bogota.
- Barebones, O. I. (2013). History of the glamping movement. <https://blog.glamping.com/history-of-the-glamping-movement>
- Budiasa, I. M., Suparta, I. K., & Nurjaya, I. W. (2019). Implementation of Green Tourism Concept on Glamping Tourism in Bali. *Proceedings of the International Conference On Applied Science and Technology 2019 - Social Sciences Track (ICASTSS 2019)*. <https://doi.org/10.2991/icastss-19.2019.44>
- C. Cooper, J. Fletcher, D. Gilbert, and S. Wanhill, *Tourism Principles and Practice*. England: Addison Wesley Longman Limited, 1993.
- Cairns, M. (2015). Quality Unearthed. <https://www.qualityunearthed.co.uk/blog/history-glamping>
- Caja Costarricense de Seguro Social. (2013). *Requisitos de Trámites del Servicio de Inspección*. Obtenido de Sistema Costarricense de Información Jurídica: http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=74410&nValor3=94645&strTipM=TC
- Ceballos-Lascurain, H. (1996). Tourism, ecotourism, and protected areas : the state of nature-based tourism around the world and guidelines for its development. In H. Ceballos-Lascurain, *Tourism, ecotourism, and protected areas : the state of nature-based tourism around the world and guidelines for its development*.
- Chang Herrera, S., & Rivas Valdivia, J. (2021) Modelo de negocio para la implementación de Hotel Glamping en Chachapoyas.

- CICATUR . (n.d.). CICATUR . Obtenido de Universidad para la cooperacion internacional: <https://www.ucipfg.com/>
- Cvelić Bonifačić, J., Milohnić, I., Cerović, Z. (2017). Glamping – Creative Accommodation in Camping Resorts: Insights and Opportunities. 4th International Scientific Conference: Tosee – Tourism in Southern and Eastern Europe 2017, pp. 101-114.
- domes, A. (2015). Adventure domes. Obtenido de Adventure domes: <https://www.adventure-domes.com/?lang=es>
- Esencial Costa Rica. (2022). Nuestros Valores. Obtenido de Esencial Costa Rica: <https://www.esencialcostarica.com/marca-pais/nuestros-valores/>
- Esquivel, G. J. (2023). T-028. Planificación del Desarrollo Turístico. San José.
- Flavia, T. (8 de Febrero de 2019). Glamping en Latinoamérica: el lujo de un hotel 5 estrellas dentro de una carpa. Obtenido de Infobae: <https://www.infobae.com/turismo/2019/02/08/glamping-en-latinoamerica-la-exclusividad-de-un-hotel-cinco-estrellas-dentro-de-una-carpa/>
- García, R. (2022). Hotel Isla Chiquita Glamping. Obtenido de Esencial Costa Rica: <https://www.esencialcostarica.com/eng/business-directory/tourism/hotel-isla-chiquita-glamping/>
- glamping.com. (2022). Accomodations. Obtenido de glamping.com: <https://www.glamping.com/accommodations/>
- Hernández Osorio, P. A. (2019) Plan de negocio para la creación de un glamping ubicado en el municipio de Villa de Leyva (Boyacá) (Monografía). Fundación Universidad de América. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.11839/7218>

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P (2014). Metodología de la Investigación. 6ª Edición, México D.F., México: Mc Graw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernandez-Sampieri , R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodologia de la investigacion . Ciudad de Mexico: Mc Graw Hill.
- Hurtado, V. (2022, Julio 25). Tipos de glamping: Naturaleza y lujo para todos. Obtenido de quehoteles.com: <https://blog.quehoteles.com/tipos-de-glamping.htm/>
- Igoe, B. (2016). A Brief History of Camping and Glamping. <https://www.glampingbusiness.com/2016/09/20/brief-history-campingglamping/>
- Instituto costarricense de turismo. (2023, abril 2023). Obtenido de ICT: <https://www.ict.go.cr/es/servicios-institucionales/guias-de-turismo/2>
- Instituto Costarricense de Turismo. (2023). Requisitos de Contrato Turístico. Obtenido de Instituto Costarricense de Turismo: <https://www.ict.go.cr/es/servicios-institucionales/contrato-turistico.html>
- Instituto costarricense de turismo. (2023). sello safe travels. Obtenido de Instituto Costarricense de Turismo: <https://www.ict.go.cr/es/servicios-institucionales/sello-safe-travels.html>
- Instituto Costarricense de Turismo. (2023, abril 18). Guías de turismo. Obtenido de Instituto Costarricense de Turismo: <https://www.ict.go.cr/es/servicios-institucionales/guias-de-turismo/2>
- Instituto costarricense de turismo. (2023, abril 18). Programa de bandera azul ecologica. Obtenido de Instituto costarricense de turismo: <https://www.ict.go.cr/es/sostenibilidad/bandera-azul.html>
- Instituto Nacional de Seguros. (2020, Enero). Grupo INS. Obtenido de <https://www.ins-cr.com/seguro-de-responsabilidad-civil/>

- Instituto Nacional de Seguros. (2023). Seguro Obligatorio de Riesgos del Trabajo. Obtenido de Instituto Nacional de Seguros: <https://www.ins-cr.com/seguro-de-riesgos-del-trabajo/>
- Instituto Nacional de Seguros. (Enero de 2020). Grupo INS. Obtenido de <https://www.ins-cr.com/seguro-de-responsabilidad-civil/>
- Jimenez, J. A. (2011). Flora y fauna de Costa Rica. San Jose : UNED.
- Jiménez, J. M. (2022, octubre 26). Reseña histórica del cantón de Puriscal. Obtenido de Municipalidad de Puriscal: www.puriscal.go.cr/municipalidad-de-puriscal/historia-del-canton/
- La Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica (1988). Ley del Impuesto sobre la Renta N°7092. Obtenido de Sistema Costarricense de Información Jurídica:
- Latza, B. N. (2011). Camping on the Ritz. Newsweek, Vol. 57, No. 23, p. 60.
- Leci Sakačova, L. (2013). Glamping – Nature served on silver platter. Master's thesis. Aalborg University.
- Ministerio de Hacienda. (2022, Enero). Impuestos a las Personas Jurídicas (IPJ). Obtenido de Ministerio de Hacienda: <https://www.hacienda.go.cr/docs/GeneralidadesImpuestoPersonasJuridicas.pdf>
- Ministerio de Hacienda. (2023, Diciembre). Hacienda actualiza tramos del impuesto sobre la renta que regirán a partir de Enero 2023. Obtenido de Ministerio de Hacienda: <https://www.hacienda.go.cr/docs/CP150HACI.pdf>
- Ministerio de Salud. (Febrero de 2021). Ministerio de Salud. Obtenido de <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/tramites-ms/permisos-a-establecimientos-ms>
- Municipalidad de Puriscal. (2012). Sistema Costarricense de Información Jurídica. Obtenido de Reglamento general para el otorgamiento de Patentes Comerciales y

similares de la Municipalidad de Puriscal:

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=73937&nValor3=90965&strTipM=TC

- Municipalidad de Puriscal. (2019). Reglamento de construcción de la Municipalidad de Puriscal. Obtenido de Sistema Costarricense de Información Pública:
- Naciones Unidas . (2008). Naciones unidas . Obtenido de Naciones Unidas :
https://unstats.un.org/unsd/publication/Seriesm/SeriesM_83rev1e.pdf#page=12
- Organización mundial del turismo. (2002). Objetivos del desarrollo sostenible. Obtenido de Organización mundial del turismo:
<https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible/ecoturismo-areas-protegidas>
- Orgaz, F. (2013). Conceptualización y consideraciones en entorno al turismo. Obtenido de Thinktur: <https://www.thinktur.org/>
- Posada Hernández, G. J. (2016). Elementos Básicos de Estadística Descriptiva. Medellín: Fondo Editorial Luis Amigo.
- Procuraduría General de la República (1995). Ley de Impuesto sobre Bienes Inmuebles. Obtenido de Sistema Costarricense de Información Jurídica:
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=26598
- PURISCAL, M. D. (2022, OCTUBRE 26). MUNICIPALIDAD DE PURISCAL. Obtenido de MUNICIPALIDAD DE PURISCAL:
www.puriscal.go.cr/municipalidad-de-puriscal/historia-del-canton/
- Rafiki safari lodge. (2023). Rafiki safari lodge. Obtenido de Rafiki safari lodge:
<https://rafikisafari.com/wp/>

- Revista AireLibre. (2016, Agosto 30). Los Domos De Los Alerces. Obtenido de AIRELIBRE: <https://www.revista-airelibre.com/2016/08/30/los-domos-de-los-alerces/>
- Samasaati yoga and wellness retreat . (2023). Samasaati yoga and wellness retreat . Obtenido de Samasaati yoga and wellness retreat : <https://www.samasati.com/>
- Sánchez Campos, A. (2022). *Faith Glamping Dome Costa Rica*. Obtenido de Esencial Costa Rica: <https://www.esencialcostarica.com/eng/business-directory/tourism/faith-glamping-dome-costa-rica/>
- Sanchez, M. d. (2021). El inventario de los recursos turisticos. Guadalajara: universidad de Guadalajara.
- Secretaría Técnica Nacional Ambiental. (2005). SETENA: Manual Instrumentos Técnicos de Evaluación Impacto Ambiental. Obtenido de Sistema Costarricense de Información Jurídica: http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=40727&nValor3=42929&strTipM=TC
- Secretaría Técnica Nacional Ambiental. (2023). Catálogo de Trámites. Obtenido de SETENA: <https://www.setena.go.cr/>
- Sostenibilidad para todos. (2019). como conseguira la sostenibilidad para salvar el planeta. Obtenido de Sostenibilidad para todos: https://www.sostenibilidad.com/desarrollo-sostenible/que-es-la-sostenibilidad/?_adin=02021864894
- Tomaello, F. (8 de Febrero de 2019). Glamping en Latinoamérica: el lujo de un hotel 5 estrellas dentro de una carpa. Obtenido de infobae: <https://www.infobae.com/turismo/2019/02/08/glamping-en-latinoamerica-la-exclusividad-de-un-hotel-cinco-estrellas-dentro-de-una-carpa/>

- Torres, M., Paz, K., & Salazar, F. (s.f.). Métodos de Recolección de Datos para una Investigación. Obtenido de Facultad de Ingeniería - Universidad Rafael Landívar: https://fgsalazar.net/LANDIVAR/ING-PRIMERO/boletin03/URL_03_BAS01.pdf
- UNIQ HOTELS. (2012). Elqui domos . Obtenido de Uniq hotels: <https://www.uniqhotels.com/elqui-domos>
- Vrtodušić Hrgović, Ana-Marija & Cvelic-Bonifacic, Josipa & Licul, Ivana. (2018). GLAMPING -NEW OUTDOOR ACCOMMODATION. 2018. 621-639.
- www.puriscal.go.cr/municipalidad-de-puriscal/historia-del-canton/. (2022, octubre 26). Historia del cantón. Obtenido de Municipalidad de puriscal : www.puriscal.go.cr/municipalidad-de-puriscal/historia-del-canton/

ANEXOS



		FORMULARIO UNIFICADO DE SOLICITUD DE PERMISO SANITARIO DE FUNCIONAMIENTO				
A. INFORMACION RELATIVA AL ESTABLECIMIENTO Y ACTIVIDAD PARA LA CUAL SOLICITA PERMISO SANITARIO DE FUNCIONAMIENTO: <i>(No dejar espacios en blanco, escribir claro de preferencia letra imprenta o de molde libre de tachaduras)</i>						
1	MOTIVO DE PRESENTACIÓN	2	GRUPO DE RIESGO	3	CÓDIGO(S) CIU:	
	1 ERA VEZ		A B C			
	RENOVACION					
4	TIPO DE ACTIVIDAD O SERVICIO					
	♦PRINCIPAL:					
	♦ACCESORIA (S):					
5	NOMBRE COMERCIAL DEL ESTABLECIMIENTO, EMPRESA O NEGOCIO QUE SOLICITA PSF:					
6	PROVINCIA:	7	CANTON:	8	DISTRITO:	
9	DIRECCIÓN EXACTA DEL ESTABLECIMIENTO (CALLE/AVENIDA Y OTRAS SEÑAS ESPECIFICAS):					
10	TELÉFONOS:	11	Nº DE FAX:	12	APDO. POSTAL:	
13	CORREO ELECTRÓNICO:					
14	NOMBRE DEL PROPIETARIO O REPRESENTANTE LEGAL DE LA ACTIVIDAD O ESTABLECIMIENTO:				15	Nº DOCUMENTO DE IDENTIDAD:
16	TELÉFONOS:	17	Nº DE FAX:	18	APDO. POSTAL:	
19	CORREO ELECTRÓNICO:					
20	LUGAR O MEDIO DE NOTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA ACTIVIDAD O ESTABLECIMIENTO:					
21	RAZÓN SOCIAL DE LA ACTIVIDAD O ESTABLECIMIENTO:				22	CÉDULA JURÍDICA:
23	NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL DEL INMUEBLE				24	Nº DOCUMENTO DE IDENTIDAD:
25	TELÉFONO:	26	Nº DE FAX:	27	APDO. POSTAL:	
28	CORREO ELECTRÓNICO:					
29	LUGAR O MEDIO DE NOTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL DEL INMUEBLE:					
30	Nº TOTAL DE EMPLEADOS:	31	Nº HOMBRES:	Nº MUJERES:	32	Nº TOTAL DE OCUPANTES:
33	HORARIO DE TRABAJO (APERTURA Y CIERRE):			34	HORARIO DE ATENCIÓN DE USUARIOS:	
35	ÁREA DE TRABAJO EN METROS CUADRADOS:					
36	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS OFERTADOS: <i>(Ver instrucciones al dorso usar hojas adicionales si es necesario):</i>					
37	GENERA RESIDUOS PELIGROSOS: () SI () NO CANTIDAD POR MES:					
38	FIRMA DEL PROPIETARIO O REPRESENTANTE LEGAL DE LA ACTIVIDAD O ESTABLECIMIENTO: AUTENTICACION:					
B. LOS SIGUIENTES ESPACIOS SON DE USO EXCLUSIVO DEL MINISTERIO DE SALUD <i>(Deben llenarse conforme lo señala el instructivo).</i>						
39	FECHA DE RECIBIDO DE SOLICITUD:			40	NOMBRE DEL FUNCIONARIO QUE RECIBE LA SOLICITUD:	
41	SELLO			42	Nº DE SOLICITUD:	
C. REQUERIMIENTOS DE LA SOLICITUD						
1. DECLARACIÓN JURADA (Solo en caso de primera vez) ()						
2. COPIA DE COMPROBANTE DE PAGO DE SERVICIOS ()						
3. COPIA DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (Solo en caso de primera vez) ()						
4. CERTIFICACIÓN REGISTRAL O NOTARIAL DE LA PERSONERÍA JURÍDICA VIGENTE (Solo en caso de primera vez) ()						
D. USO EXCLUSIVO PARA ACTIVIDADES DEL GRUPO C:						
Para las actividades del Grupo C, el presente formulario con la debida firma del funcionario que recibe la solicitud y sello de la DARS constituirá el Certificado de Permiso de Funcionamiento.			 PERMISO SANITARIO DE FUNCIONAMIENTO N° _____ FECHA: _____ TIENE VALIDEZ DE _____ AÑOS SELLO FECHA DE VENCIMIENTO: _____ NOMBRE Y FIRMA: _____ / _____ (Funcionario que recibe la solicitud)			

Ilustración 17. Solicitud de Funcionamiento

INSTRUCTIVO PARA LLENAR LA SOLICITUD DE PERMISO SANITARIO DE FUNCIONAMIENTO (PSF)

Casilla Nº 1 Motivo de presentación: Marcar con una "x" la Casilla correspondiente:	Solicitud PSF por primera vez: Aplica para establecimientos, empresas o negocios que nunca han solicitado PSF, para aquellos que van a iniciar operaciones. Renovación PSF: aplica para todos los establecimientos, empresas o negocios a los cuales se les ha otorgado el PSF y se encuentra a un mes de su vencimiento.
Casilla Nº 2 Grupo de riesgo:	Marcar con una "x" la Casilla del grupo de riesgo al que pertenece la actividad, para la cual usted solicita PSF. (Ver Anexo No. 1 Tabla de clasificación de establecimientos y actividades según riesgo sanitario ambiental del presente Reglamento).
Casilla Nº 3 Código CIU:	Anotar el número de código que la "clasificación industrial internacional uniforme" asigna a su actividad, usando como referencia el anexo 1 del presente Reglamento. Si existen varias actividades principales con distintos códigos CIU, deberán indicarse todos estos.
Casilla Nº 4 Tipo de actividad o servicio:	Anotar el tipo de actividad principal (aquella actividad que se considera de mayor riesgo sanitario o ambiental según se señala en el Anexo No. 1 del presente Reglamento) que desarrolla dentro de su establecimiento. En caso desarrollar otra (s) actividad (es) accesoria (s) (aquella actividad que se lleva a cabo en un establecimiento como complemento de su actividad principal, depende de esta última y pertenece al mismo propietario o representante legal), se deben señalar.
Casilla Nº 5 Nombre comercial del establecimiento, empresa o negocio que solicita PSF:	Anotar claramente el nombre comercial del establecimiento, empresa o negocio para el cual solicita el PSF.
Casillas Nº 6, 7, 8:	Anotar de acuerdo a la división territorial existente, el número asignado a la provincia, cantón y distrito donde se ubica el establecimiento, empresa o negocio.
Casilla Nº 9 dirección exacta del establecimiento (otras señas específicas):	Anotar claramente la dirección, del local, señalando calles, avenidas, nombre del barrio y cualquier otra seña que permita ubicar correctamente el establecimiento, empresa o negocio.
Casillas Nº 10, 11, 12, 13:	Anotar claramente los números telefónicos, fax, apartado postal y correo electrónico, con el fin de mantener una vía oportuna de comunicación con la empresa cuando las circunstancias lo ameriten.
Casilla Nº 14 nombre del representante legal de la actividad o establecimiento.	En caso de ser persona física debe anotar forma legible el nombre y apellidos del representante legal de la actividad o del establecimiento. Si es persona jurídica indicar el nombre y apellidos del representante legal.
Casilla Nº 15: Número de documento de identidad.	Anotar el número de documento de identidad vigente respectivo.
Casillas Nº 16, 17, 18, 19:	Anotar claramente los números telefónicos, fax, apartado postal y correo electrónico del Representante Legal de la actividad o establecimiento, con el fin de mantener una vía oportuna de comunicación con la empresa cuando las circunstancias lo ameriten.
Casilla Nº 20: Lugar o medio notificación del representante legal de la actividad o establecimiento.	Anotar en forma legible la dirección o medio para recibir notificaciones y cualquier otra seña que permita ubicar correctamente al representante legal de la actividad o establecimiento.
Casillas Nº 21 Y 22 Razón social de la actividad o establecimiento	Anotar claramente la razón social de la actividad o establecimiento y el número de cédula jurídica
Casilla Nº 23 y 24 Nombre del representante legal del inmueble.	Anotar el nombre y apellidos, del representante legal del inmueble su Nº de documento de identidad.
Casillas Nº 25,26,27 y 28:	Anotar claramente los números telefónicos, fax, apartado postal y correo electrónico del Representante Legal del inmueble con el fin de mantener una vía oportuna de comunicación con la empresa cuando las circunstancias lo ameriten.
Casillas Nº 29: Lugar o medio de notificación del Representante Legal del inmueble.	Anotar en forma legible la dirección para recibir notificaciones y cualquier otra seña que permita ubicar correctamente al Representante Legal del inmueble.
Casillas Nº 30 y 31 Total, de empleados por sexo	Anotar la suma total de trabajadores que laboran en el establecimiento, empresa o negocio, seguidamente anotar el número empleados según sexo.
Casilla Nº 32 Número total de clientes u ocupantes	Indicar el número de personas que asisten al establecimiento en calidad de clientes o usuarios (aplica en caso de sitios de reunión pública o cualquier otro establecimiento donde se reúnan personas para recibir un servicio).
Casilla Nº 33: Horario de trabajo (apertura y cierre):	Indicar la jornada laboral diaria, que incluya la hora de inicio y final de labores, por ejemplo: 1 turno de 8 horas, de 8am a 4pm.
Casilla Nº 34: Horario de atención de usuarios:	Anotar la hora de inicio de atención a los usuarios y la hora en que finaliza. Cuando sea diferente al horario de trabajo.
Casilla Nº 35 Área de trabajo en metros cuadrados:	Anotar el tamaño en metros cuadrados del local o establecimiento.
Casillas Nº 36 Descripción de los servicios ofertados	Describir en forma detallada la oferta de servicios que prestará el establecimiento, indicar principalmente lo referente a procesos o procedimientos (si el espacio no es suficiente puede hacerlo en hojas adicionales).
Casillas Nº 37 Genera residuos peligrosos	Indicar si se generan residuos peligrosos producto del funcionamiento de la empresa o la actividad. En este caso debe contar con un Programa Integral de Manejo de Residuos de acuerdo a lo establecido en este Reglamento a la Ley General de Gestión Integral de Residuos DE-Nº 37567-S-MINAET-H
Casilla Nº 38: Firma del Representante Legal de la actividad o establecimiento	En este espacio se debe consignar la firma del Representante Legal de la actividad o establecimiento. En caso de que no sea el Representante Legal de la actividad quien presente la solicitud, esta firma debe ser autenticada por un abogado.

Ilustración 18. Instructivo para llenar solicitud de funcionamiento




NO	Item Name	Item Photo (Photo For Reference)	Specification	Size	QTY / Unit	Unit Price / Unit (US\$)	Total Amount (EXW/USD)
1	Safari Tent (Shell)		<p>Frame Structure: Q235 Hot Galvanized Steel Tube With Baking Finish, 80x60x3mm Included All Necessary Bolts & Nuts</p> <p>Cover Material: 1050g/sqm White PVDF Coated Polyester (100% Waterproof, Fire Retardant)</p> <p>Entrance Glass Sidewall: French Casement (5+20A+5mm) Included Entrance Door</p> <p>Single Glass Door (0.8x2m)</p> <p>Wind Load: 80-100km/h Snow Load: 75kg/m² Life Time For The Tent 10-15 Years</p>	<p>Size: W6.6xL8.8m (355sqm) Length: 8m</p> <p>Floor Area: 40 Square Meters</p>	1	\$9,062.50	\$9,062.50
	Insulation Layer		Inner - Thermal Insulating Layer For White Area	Standard			
	Curtain		Curtain For French Casement Area - Light White, Beige Color or Customized	Standard			
TOTAL AMOUNT OF THE SHELL TENT							\$9,062.50
SHIPMENT			One 40GP Container - By Sea Ship To				
			Total CBM = Cubic Meters Total Weight = kg				

Ilustración 19. Cotización del modelo de *glamping* a implementar



Ilustración 20. Apariencia que tendrán los *glampings* del complejo



SOLICITUD DE USO DEL SUELO No

Datos de la Propiedad

Propietario Registral:

Cédula: Fecha de solicitud:

Plano de Catastro: Finca: Distrito:

Dirección:

Al día en las obligaciones Tributarias SI NO

Al día con la Declaración de Bienes SI NO

Tipo de uso solicitado:

Residencial Comercial Industria Otros

Especifique la actividad:

Construcción Ampliación Remodelación Otros

De:

Nombre del solicitante: Cédula:

Teléfono residencia: Teléfono celular:

Correo Electrónico oficial para recibir Notificaciones:

Persona que le atiende:

Recibo No:

Ilustración 21. Solicitud de uso de suelo

FORMULARIO DE SOLICITUD PARA USO DEL SELLO SAFE TRAVELS

Nombre (*)	<input type="text"/>
Primer Apellido (*)	<input type="text"/>
Segundo Apellido (*)	<input type="text"/>
E-mail (*)	<input type="text"/>
Empresa u organización (nombre comercial) (*)	<input type="text"/>
Página web	<input type="text"/>
Número de teléfono (*)	<input type="text"/>
Provincia (*)	<input type="text"/>
Cantón (*)	<input type="text"/>
Distrito (*)	<input type="text"/>
Dirección Exacta (*)	<input type="text"/>
Número de cédula jurídica o de persona física	<input type="text"/>
Seleccione si empresa cuenta con (selección múltiple): (*)	<input type="checkbox"/> Declaratoria Turística <input type="checkbox"/> Certificado de Sostenibilidad Turística <input type="checkbox"/> Marca País <input type="checkbox"/> Ninguno de los anteriores
Seleccione la actividad turística de su empresa para la cual ha solicitado el uso del sello (selección múltiple) (*)	<input type="checkbox"/> Hospedaje <input type="checkbox"/> Actividad temática - Turismo Aventura <input type="checkbox"/> Agencia de viajes - Tour Operadores <input type="checkbox"/> Restaurantes <input type="checkbox"/> Actividad recreativa acuática (actividades dentro y sobre el agua) <input type="checkbox"/> Actividad recreativa aérea <input type="checkbox"/> Recintos de congresos y convenciones

Ilustración 22. Formulario de sello Safe Travel – Parte I

- Recintos de congresos y convenciones
- Empresas organizadoras de congresos y convenciones
- Turismo de Bienestar – Spa
- Turismo de Bienestar – Termales
- Marinas
- Transporte acuático
- Rent a Car

Cantidad de colaboradores en su empresa (*)


Autoevaluación (*) Ninguno archivo selec.

Declaración Jurada (*) Ninguno archivo selec.

Permiso de Funcionamiento (*) Ninguno archivo selec.

Patente Municipal y recibo (*) Ninguno archivo selec.

(*) He leído y acepto los [Términos y Condiciones](#)

(*) No soy un robot  reCAPTCHA
Privacidad - Términos

Una vez enviado el formulario con la documentación solicitada, se realizará el análisis y verificación de su solicitud para uso del sello. El ICT le estará contactando vía correo electrónico.

Las empresas arrendadoras de vehículos deberán llenar un formulario para cada sucursal en territorio nacional.

Recuerde que el ICT se reserva el derecho de realizar una visita a su empresa con el fin de verificar el cumplimiento y aplicación de los protocolos de higiene y salud.

Para mayor información o consultas por favor escribanos a safetravels@ict.go.cr

Ilustración 23. Formulario de sello Safe Travel – Parte II

FORMULARIO DE SOLICITUD, PARA LICENCIAMIENTO DE USO DE MARCA PAÍS

Razón social o nombre de persona física (*)

Nombre comercial de la empresa (*)

Nombre del representante legal de la empresa (*)

Número de cédula jurídica o física (*)

Provincia

Cantón

Distrito

Dirección física exacta

Teléfonos:

Correo Electrónico (*)

Página web:

Seleccione si la empresa cuenta con: Declaratoria Turística CST

Ilustración 24 Formulario de Marca País – Parte I

*Si no cuenta con ninguna de las anteriores, comuníquese con el departamento de Gestión y Asesoría Turística para la orientación correspondiente.

Seleccione la actividad turística para la que solicita el Licenciamiento de uso de Marca País, selección múltiple (*)

- Aerolíneas
- Museos
- Teatros
- Fundaciones
- Hospedaje
- Rent a Car
- Gastronomía
- Actividad temática-Turismo de Aventura
- Agencia de Viajes- Tour Operadores
- Actividad recreativa Acuática
- Actividad Recreativa Aérea
- Venue de Congresos y Convenciones
- Empresas Organizadoras de congresos y convenciones
- Turismo de bienestar-Spa
- Turismo de bienestar-Termals
- Marinas
- Transporte Acuático
- Transporte Terrestre de Turistas
- Asociaciones
- Camaras
- Posada de turismo rural

Años de operación en Costa Rica:

Mercados a los que la empresa dirige sus esfuerzos de mercadeo (países)

Ilustración 25. Formulario de Marca País – Parte II

Indique con una equis (X) la modalidad de licencia de uso que se solicita (Puede marcar más de una opción).

- Uso institucional y corporativo
- Material publicitario
- Eventos

Documentos que debe adjuntar:

Certificación de su personería jurídica con fecha de expedición no mayor a tres meses calendario. (*) No file chosen

Aporte copia de cédula de identidad vigente del o de los representante (s) legal (es) de la sociedad. (*) No file chosen

Aporte Certificación del Registro de la Propiedad Industrial con una vigencia de tres meses calendario desde su fecha de expedición, en la que se certifique la inscripción vigente del nombre comercial de la empresa solicitante, de las marcas y signos de su propiedad que se pretendan utilizar en forma relacionada con la marca país. (*) No file chosen

Ilustración 26. Formulario de Marca País – Parte III

Declaración Jurada simple (*) No file chosen

Nota: Descargue el documento declaración para firma aquí [DECLARACIÓN JURADA MARCA PAÍS](#)

En caso de que la empresa solicitante represente a otra empresa, marca u opere bajo una franquicia, aporte copia certificada por notario público, de la documentación legal que demuestre tal condición. No file chosen

(*) Manifiesto que conozco y acepto los [TERMINOS Y CONDICIONES](#)

(*) No soy un robot  reCAPTCHA
Privacidad · Términos

Ilustración 27. Formulario de Marca País – Parte IV



BOLETA DE DENUNCIA AL MINISTERIO PÚBLICO, OIJ, PANI Y MIGRACIÓN



■ Enviar esta boleta a los siguientes correos electrónicos:

- ✉ dsex-comunicaciones@poder-judicial.go.cr
- ✉ ue_dsexuales@poder-judicial.go.cr
- ✉ oij_dsexuales@poder-judicial.go.cr
- ✉ Correo de la Oficina Local del PANI
- ✉ trataytrafico@migracion.go.cr

En cumplimiento del **artículo 49 del Código de la Niñez y la Adolescencia**, que establece la obligación de los funcionarios públicos de interponer denuncia ante cualquier sospecha de abuso (violencia intrafamiliar, abusos sexual extra familiar, explotación sexual comercial, de personas menores de edad) y 281. Inciso a del **Código Procesal Penal**, y al amparo del artículo 135 del Código de Niñez y Adolescencia, y así como de los **artículos 16 y 18 del Código Procesal Penal** se procede a realizar el siguiente reporte a la Fiscalía.



- 1

Nombre de la empresa que denuncia: este dato es opcional si se quiere hacer una denuncia anónima.
- 2

Datos de identificación de la presunta víctima (si se tiene):
 - Nombre: _____
 - Dirección: _____
 - Teléfono: _____
 - Edad aproximada: _____
 - Relación con la persona denunciada: _____
- 3

Datos de identificación del sospechoso (si se tiene):
 - Nombre: _____
 - Dirección: _____
 - Teléfono: _____
 - Fecha de nacimiento: _____
 - Edad aproximada: _____
- 4

Lugar donde suceden los hechos (dirección lo más exacta posible):
- 5

Descripción detallada del caso o la situación que se informa:

Para lo pertinente se envía copia del presente reporte a la Oficina del Patronato Nacional de la Infancia de: _____
 (consignar nombre de la oficina).



No es requisito tener todos estos datos para poder denunciar. Solo se deben aportar la mayor cantidad de datos que se tengan para facilitar el proceso de investigación.

16

17

Ilustración 28. Boleta de Código de Conducta

Declaración de Inscripción en el Registro Único Tributario - Modelo 140 Versión 3 <small>2020</small>					
<i>Todos los campos con asterisco * son obligatorios/Nuestros trámites son gratuitos</i>					
I. Identificación del obligado tributario					
Número identificación *			Nombre completo *		
II. Domicilio fiscal					
Electrificadora *		Número medidor/NISE/Contrato *		Otros:	
Provincia *		Cantón *		Distrito *	
Barrio		Calle		Avenida	
Otras señas *					
III. Datos de contacto y notificación del obligado tributario					
Teléfono fijo 1	Teléfono fijo 2	Teléfono móvil 1 *	Teléfono móvil 2 *	Número fax 1	Número fax 2
Apartado postal		Código postal		Correo electrónico 1 *	
				Correo electrónico 2	
IV. Datos de la actividad económica					
Fecha inicio *		Código actividad *		Nombre de la actividad *	
Detalle descripción de la actividad económica *					
Nombre comercial			Especialidad		
Dirección de la actividad económica					
Provincia *		Cantón *		Distrito *	
Barrio		Calle		Avenida	
Teléfono fijo		Otras señas *			
VI. Información de representante legal					
Número identificación *			Nombre completo *		
Dirección del representante legal					
Electrificadora *		Número medidor/NISE/Contrato *		Otros:	
				Fecha inicio *	
Provincia *		Cantón *		Distrito *	
Barrio		Calle		Avenida	
Teléfono fijo		Otras señas *			
VII. Información del apoderado generalísimo sin límite de suma					
Número identificación *			Nombre completo *		

Ilustración 29. Formulario de Registro como Contribuyente – Parte I

Fecha inicio *		Provincia *		Cantón *		Distrito *		
Barrio			Calle			Avenida		
Teléfono fijo		Otras señas *						
Correo electrónico								
Tipo de poder: Notario Público <input type="checkbox"/>		Digital <input type="checkbox"/>		Fecha de emisión:				
IX. Régimen tributario								
Régimen tributario: *		General <input type="checkbox"/>		Simplificado <input type="checkbox"/>		Fecha de inicio:	Fecha de fin:	
Regímenes especiales IVA:		Bienes usados categoría c) <input type="checkbox"/>		Régimen especial del sector agropecuario:		NO <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/>	
X. Clasificación de impuestos								
Renta/Utilidades		<input type="checkbox"/>		Rentas de Capital Mobiliario		<input type="checkbox"/>		
Impuesto al Valor Agregado/IVA		<input type="checkbox"/>		Salas de juego (casinos)		<input type="checkbox"/>		
Selectivo de consumo		<input type="checkbox"/>		Bebidas envasadas sin alcohol		<input type="checkbox"/>		
Productos del Tabaco		<input type="checkbox"/>						
Bebidas alcohólicas		<input type="checkbox"/>						
Rentas de Capital Inmobiliario		<input type="checkbox"/>						
XII. Método de facturación								
Comprobante preimpreso <input type="checkbox"/>		Caja registradora <input type="checkbox"/>		Emisor-receptor no confirmante <input type="checkbox"/>				
Factura electrónica (Emisor-Receptor electrónico) <input type="checkbox"/>								
Factura electrónica (Receptor electrónico-No emisor) <input type="checkbox"/>								
Factura electrónica (Proveedores de sistemas gratuitos para la emisión de comprobantes electrónicos) <input type="checkbox"/>								
Factura electrónica (Emisor-Receptor electrónico)(Proveedores de sistemas gratuitos para la emisión de comprobantes electrónicos) <input type="checkbox"/>								
Tipo de sistema: Desarrollo interno		Sistema de un proveedor		Sistema gratuito de un proveedor		Sistema gratuito del Ministerio de Hacienda		
Requisitos: a. Posee conexión a internet <input type="checkbox"/>		b. Cuenta con firma electrónica: <input type="checkbox"/>		c. El sistema emite los respectivos archivos XML <input type="checkbox"/>				
XI. Autorizaciones especiales								
Comercializador de vehículos usados <input type="checkbox"/>		Proveedor de caja registradora <input type="checkbox"/>						
XIII. Presentación. Autenticación de firma								
Declaro bajo fe de juramento que los datos consignados en este formulario son ciertos, por lo que asumo las responsabilidades y consecuencias legales que correspondan en caso de falsedad, inexactitud u omisión.								
Firma del obligado tributario o representante legal						Autenticación:	Firma del Abogado o Notario	
							Sello y Timbres	
NOTA: Inclúyase la firma autógrafa del obligado tributario o del representante legal cuando se presente un tercero con poder suficiente a las oficinas de las Administración Tributaria a realizar este trámite, para ello el formulario debe estar completo y con la firma autenticada por abogado o notario.								
DE USO EXCLUSIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA								
Nombre y Firma del funcionario				Sello del RUT		Fecha de Recepción		
Original: Administración Tributaria				Copia: Obligado Tributario				

Ilustración 30. Formulario de Registro como Contribuyente – Parte II



INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS
SEGURO OBLIGATORIO DE RIESGOS DEL TRABAJO
SOLICITUD DE SEGURO

Póliza N°

REGISTRO	Este documento solo constituye una solicitud de seguro y no representa garantía alguna de que la misma será aceptada por el INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS (INS), ni de que en caso de aceptarse, dicha aceptación concuerde con los términos solicitados en ella.					
	1. Fecha y hora:	Día:	Mes:	Año:	Hora:	2. Lugar:
	3. Tipo de trámite solicitado: <input type="checkbox"/> Emisión <input type="checkbox"/> Rehabilitación					
DATOS DEL TOMADOR DEL SEGURO	4. Tipo de identificación: <input type="checkbox"/> Cédula Jurídica <input type="checkbox"/> Cédula Física <input type="checkbox"/> DIMEX / DIDI <input type="checkbox"/> Pasaporte					
	5. Número de identificación:			6. Nacionalidad:		
	7. Nombre o Razón Social:					
	8. Fecha de nacimiento o constitución de la sociedad):			9. Genero:		
	Día:			Mes:	Año:	<input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino
	10. Profesión u Ocupación:					
	11. Domicilio físico (por señas):					
	12. Provincia:		13. Cantón:		14. Distrito:	
	15. Apartado postal:			16. Fax o Facsímil:		
	17. Teléfonos:		Celular:		Domicilio:	Oficina:
	18. Correo electrónico:					
	19. Señale el medio por el cual desea recibir notificaciones del Seguro Obligatorio de Riesgos de Trabajo: <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> Fax o Facsímil <input type="checkbox"/> Apartado postal <input type="checkbox"/> Domicilio físico					
	MODALIDADES DE ASEGURAMIENTO	20. Seleccione la póliza que desea suscribir (marque solo una opción):				
PÓLIZAS DE PERIODO CORTO (Estas pólizas tienen una vigencia menor a un año)						
<input type="checkbox"/> RT-Construcción:		Asegura únicamente a los trabajadores que efectúan labores de construcción en la propiedad del Tomador del seguro. El Tomador del seguro debe ser una persona física y en su condición de patrono no se dedica en forma permanente a la actividad de construcción.				
<input type="checkbox"/> RT-Cosechas:		Asegura tanto a los trabajadores como al patrono en la actividad de recolección de cosechas. El Tomador del seguro puede ser una persona física o jurídica.				
<input type="checkbox"/> RT-General:		Asegura tanto a los trabajadores como al patrono. El Tomador del seguro puede ser una física o jurídica.				
<input type="checkbox"/> RT-Especial Formación Técnica Dual:		Son pólizas adquiridas por empresas o centros de formación para la empleabilidad, que forman parte del convenio de educación o formación en la modalidad dual, sin que medie una relación laboral; para asegurar a los estudiantes que participan en estos programas de educación.				
PÓLIZAS PERMANENTES (Estas pólizas tienen una vigencia igual o mayor a un año)						
<input type="checkbox"/> RT-Adolescente:		Asegura al Tomador del seguro que trabaja de forma independiente. El Tomador del seguro debe ser una persona física entre 15 años y menor de 18 años de edad.				
<input type="checkbox"/> RT-Agrícola:		Asegura tanto a los trabajadores como al patrono (máximo 10 personas), en actividades de mantenimiento y recolección en la finca del Tomador del seguro. El Tomador del seguro puede ser una persona física o jurídica.				
<input type="checkbox"/> RT-Especial Formación Técnica Dual:		Son pólizas adquiridas por empresas o centros de formación para la empleabilidad, que forman parte del convenio de educación o formación en la modalidad dual, sin que medie una relación laboral; para asegurar a los estudiantes que participan en estos programas de educación.				
<input type="checkbox"/> RT-General:		Asegura tanto a los trabajadores como al patrono. El Tomador del seguro puede ser una persona física o jurídica.				
<input type="checkbox"/> RT-Hogar:		Asegura a los trabajadores permanentes y ocasionales que contrate para realizar actividades domésticas, de servicios o de mantenimiento en las casas de habitación declaradas. El Tomador del seguro puede ser una persona física o jurídica.				
<input type="checkbox"/> RT-Independiente:		Asegura al Tomador del seguro que trabaja de forma independiente. El Tomador debe ser una persona física y debe estar inscrito como contribuyente en el Ministerio de Hacienda.				
<input type="checkbox"/> RT-Ocasional:	Asegura a los trabajadores que contrate ocasionalmente para realizar actividades de mantenimiento o de servicios en la casa de habitación, lote o terreno declarados por el Tomador del seguro. El Tomador del seguro puede ser una persona física o jurídica.					
<input type="checkbox"/> RT-Sector Público:	Asegura a los trabajadores del Estado, municipalidades e instituciones públicas. El Tomador del seguro es una persona jurídica.					
Nota: Si el Tomador del seguro es una persona física y no cuenta con trabajadores al momento de la solicitud de póliza, deberá suscribir la RT-Independiente.						
Instituto Nacional de Seguros / Dirección Oficinas Centrales: Calles 9 y 9 Bis, avenida 7, San José / Apdo. Postal 10061-1000 Central telefónica 2287-6000 / Fax: 2243-7062 / Consultas: contactenos@grupoins.com / Defensoría del Cliente: defensoriadelcliente@grupoins.com Consulte nuestra página Web: www.grupoins.com						

Ilustración 31. Póliza de Riesgos del Trabajo – Parte I



* Obligatorio

1. Nombre comercial de la empresa *

Escriba su respuesta

2. Razón social de la empresa: *

Escriba su respuesta

3. Número de cédula física o jurídica de la empresa (favor digitar el número sin guiones ni espacios): *

Escriba su respuesta

4. Seleccione la provincia donde se ubica la empresa: *

- San José
- Cartago
- Heredia
- Alajuela
- Limón
- Puntarenas

Ilustración 33. Formulario de Solicitud de Programa Red Sofía – Parte I

5. Indique el cantón donde se ubica la empresa: *

Escriba su respuesta

6. Indique el distrito donde se ubica la empresa: *

Escriba su respuesta

7. Cantidad de colaboradores laborando en la empresa (valor numérico): *

El valor debe ser un número.

8. Seleccione los programas de ICT con los que cuenta la empresa: *

- Declaratoria turística
- Certificado de Sostenibilidad Turística
- Código de Conducta Contra la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes
- Marca País
- Ninguno de los anteriores

Ilustración 34. Formulario de Solicitud de Programa Red Sofía – Parte II

9. Seleccione la actividad principal de la empresa: *

- Hospedaje
- Transporte Turístico
- Actividad temática y parques temáticos
- Agencia de viajes
- Tour Operador
- Restaurante, soda, gastronomía.
- Actividad recreativa acuática (actividades dentro y sobre el agua)
- Actividad recreativa aérea
- Recintos de congresos y convenciones
- Empresas organizadoras de congresos y convenciones
- Turismo de Bienestar – Spa
- Turismo de Bienestar – Aguas Termales
- Marina
- Transporte acuático
- Rent a Car
- Áreas protegidas o refugio silvestre
- Asociaciones, cámaras y organizaciones turísticas
- Otras

Ilustración 35. Formulario de Solicitud de Programa Red Sofía – Parte III

10. Nombre completo del gerente general de la empresa (CEO, Presidente o Administrador General): *

Escriba su respuesta

11. Número de cédula física del gerente general (CEO, Presidente o Administrador General): *

Escriba su respuesta

12. Correo electrónico del gerente general de la empresa (CEO, Presidente o Administrador General): *

Escriba su respuesta

13. Por este medio declaro y acepto:

- Que la empresa que lidero desea comprometerse y suscribirse al programa RED SOFIA.
- Que el 80% del personal que labora en mi empresa actualmente ya llevó el curso del Programa RED SOFIA.
- Que me comprometo a implementar la política de equidad de género y seguridad turística y el plan de acción desarrollados para mi empresa/organización. *
- Que brindaré un informe anual que refleje el grado de cumplimiento de los compromisos e indicadores de mi política/plan de acción por el medio que ICT solicite.
- Que toda la información aquí señalada además, de la información consignada tanto así como en la política de equidad y seguridad y/o plan de acción es veraz.
- Que el ICT cancelará la autorización de uso del sello Red SOFIA y la permanencia de mi empresa en el programa en caso de incumplir estos términos y condiciones.

He leído y acepto

Ilustración 36. Formulario de Solicitud de Programa Red Sofía – Parte IV

Fecha: Señores
Instituto Nacional de Seguros.

Con fundamento en las Condiciones Generales del contrato suscrito en la Línea de Seguros de Automóviles que aplica para este caso, yo _____ número de identificación _____, en mi condición de: Asegurado, Representante legal del Asegurado, Otro _____, del vehículo Asegurado placas _____, por este medio autorizo el uso de mi póliza número _____, en el expediente del caso INS número _____ para los siguientes actos:

Pago de daños material u otros perjuicios. (Detallar número de placa o rubro, según corresponda)

Brindar atención médica. (Detallar nombre (s) y número (s) de identificación.)

Autorización para conciliar judicialmente en _____ (Oficina judicial que tramita la causa)

Se adjunta a la solicitud expediente judicial actualizado, completo y certificado por la oficina judicial que tramita la causa:

SÍ NO (El análisis de la solicitud "Brindar atención médica" o "Autorización para conciliar judicialmente" queda pendiente en espera de la presentación de este documento).

Nota: En caso de requerir ampliar detalle a la solicitud puede agregar hoja adicional.

Señalo para notificaciones:

Número (s) Telefónico (s): _____

Correo electrónico: _____

Atentamente,

Firma.

Este formulario es de uso exclusivo del Asegurado persona física, o bien, en caso de Asegurados persona jurídica, debe firmarlo el representante legal, adjuntando el documento que respalda sus facultades para presentar la solicitud (personería, poder general, poder generalísimos, entre otro).

El Asegurado debe presentar esta solicitud en la plataforma de servicio al cliente de la Sede del INS de su preferencia o en caso de contar con firma digital lo podrá remitir a la dirección de correo servicioalclienteautos@grupoins.com.

Si el documento es entregado en la Sede por el Asegurado directo, el colaborador INS que le atienda cotejará la firma contra el documento de identificación. No obstante, si es entregado por una persona en representación del Asegurado, se requiere que la firma esté debidamente autenticada por un notario, adjuntando una fotocopia de la identificación tanto del Asegurado como de la persona que está presentando el formulario.

Ilustración 37. Solicitud de Póliza de Responsabilidad Civil

Registro de empresas

Si ya está registrado [Ingrese aquí](#)

Email	Contraseña	Repita la contraseña
<input type="text" value="Email"/>	<input type="text" value="Contraseña"/>	<input type="text" value="Repita la contraseña"/>
<input type="text"/>		
Código de Verificación (provisto por ICT)		
<input type="text" value="Código de registro"/>		
Datos de la Empresa		
Nombre Comercial	Razón Social	Persona Responsable del Proceso
<input type="text" value="Nombre Comercial"/>	<input type="text" value="Razón Social"/>	<input type="text" value="Responsable del Proceso"/>
Registrarse Como	Cédula Física	Email de Contacto
<input type="text" value="Persona Física"/>	<input type="text" value="Cédula Física"/>	<input type="text" value="Email de Contacto"/>
Indique todas las categorías que aplican a su organización:		
<input type="checkbox"/> Hospedaje <input type="checkbox"/> Gastronomía Transporte Turístico <input type="checkbox"/> Transporte Terrestre <input type="checkbox"/> Transporte Acuático <input type="checkbox"/> Transporte Aéreo	<input type="checkbox"/> Renta de autos Tour Operadores <input type="checkbox"/> Tour Operación directa o propia <input type="checkbox"/> Tour Operación con sub contratación <input type="checkbox"/> Tour Operación Marino Costera	<input type="checkbox"/> Instituciones y Organizaciones <input type="checkbox"/> Parques Temáticos Sostenibles <input type="checkbox"/> Áreas Protegidas Aguas Termales y Spa <input type="checkbox"/> Aguas Termales <input type="checkbox"/> Servicios de Spa
Indique las características particulares que aplican a su organización (en caso de tenerlas es OBLIGATORIO incluirlas):		
<input type="checkbox"/> Posee Canchas de Golf <input type="checkbox"/> Actividad con Animales	<input type="checkbox"/> Posee Piscinas <input type="checkbox"/> Tiene Construcción	<input type="checkbox"/> Actividades de Turismo Aventura
Cantidad de empleados	Provincia	Canton
<input type="text" value="entre 2 y 5"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Distrito	Dirección	Años de Operación
<input type="text"/>	<input type="text" value="Dirección"/>	<input type="text" value="Años de Operación"/>
Propietario / Nombre	Propietario / Apellido	Teléfono
<input type="text" value="Nombre"/>	<input type="text" value="Apellido"/>	<input type="text" value="Teléfono"/>
Website	Facebook	Instagram
<input type="text" value="website"/>	<input type="text" value="facebook"/>	<input type="text" value="instagram"/>
URL de Booking.com	Whatsapp empresarial	
<input type="text" value="URL de Booking.com"/>	<input type="text" value="Whatsapp empresarial"/>	

Registrarse



Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST)

Ilustración 38. Registro Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST)