

Universidad Internacional de las Américas

Turismo

Bachillerato en Hotelería y Restaurantes

**Análisis de la promoción de atractivos naturales y culturales
del cantón de Golfito y los efectos económicos que traería al
sector hotelero, para el primer cuatrimestre 2025**

Autor:

Katherine Abigail Calderón Nájera

Tutor:

Vilma Ramírez Aglietti

Paso Canoas, Enero, 2025

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTOS	6
RESUMEN EJECUTIVO	11
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	12
Introducción	12
Planteamiento del problema	14
Objetivos	16
Objetivo General:	16
Objetivos Específicos:	16
Justificación	17
Antecedentes	19
Proyecciones	26
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	28
Marco histórico	28
Marco conceptual	32
Marco teórico	32
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	43
Enfoque de la investigación	43
Diseño	45
Fuentes	46
Fuentes primarias	46
Fuentes secundarias	47
Población y muestra	48
Unidad de análisis	50
Instrumentos de investigación	51
Revisión bibliográfica	52
Entrevistas	53
Encuestas	53
Recolección de datos	53
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS	55
Encuesta	55
Entrevistas	70
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75

CONCLUSIONES	75
RECOMENDACIONES	77
CAPÍTULO VI. PROPUESTA	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	87
ANEXOS	92

Índice de Tablas

Tabla 1. Análisis FODA de la zona en estudio	38
Tabla 2. Muestra	49
Tabla 3. Unidades de análisis	50
Tabla 4. Residencia en el cantón del Golfito	55
Tabla 5. Visitación en los últimos 4 meses a las playas del cantón de Golfito	57
Tabla 6. Visitación en los últimos 4 meses el Parque Nacional Corcovado	58
Tabla 7. Visitación en los últimos 4 meses el Parque Nacional Piedras Blancas	59
Tabla 8. Visitación en los últimos 4 meses el Refugio de Vida Silvestre de Golfito	60
Tabla 9. Visitación en los últimos 4 meses el Depósito Libre Comercial de Golfito	62
Tabla 10. Impacto de los atractivos turísticos de Golfito en el sector hotelero	63
Tabla 11. Promoción de los atractivos como medio de desarrollo económico	64
Tabla 12. Participación en las festividades culturales	66
Tabla 13. Visitación en los últimos 4 meses a hoteles en Golfito	67
Tabla 14. Actividades turísticas para el desarrollo económico local	68
Tabla 15. Presupuesto estimado	85
Tabla 16. Cronograma de actividades	92

Índice de Figuras

Figura 1. Mapa de Golfito	38
Figura 2. Residencia en el cantón del Golfito	56
Figura 3. Visitación en los últimos 4 meses a las playas del cantón de Golfito	57
Figura 4. Visitación en los últimos 4 meses el Parque Nacional Corcovado	58
Figura 5. Visitación en los últimos 4 meses el Parque Nacional Piedras Blancas	59
Figura 6. Visitación en los últimos 4 meses el Refugio de Vida Silvestre de Golfito	61
Figura 7. Visitación en los últimos 4 meses el Depósito Libre Comercial de Golfito	62
Figura 8. Impacto de los atractivos turísticos de Golfito en el sector hotelero	63
Figura 9. Promoción de los atractivos como medio de desarrollo económico	65
Figura 10. Participación en las festividades culturales	66
Figura 11. Visitación en los últimos 4 meses a hoteles en Golfito	67
Figura 12. Actividades turísticas para el desarrollo económico local	69
Figura 13. Fotografía del espacio utilizable de la UCR	80
Figura 14. Fotografía del espacio utilizable de la UCR	80
Figura 15. Fotografía del espacio utilizable del muelle	81
Figura 16. Fotografía del espacio utilizable del muelle	81
Figura 17. Restaurante Playa Cacao	83
Figura 18. Fotografía Hotel Casa Roland	84
Figura 19. Fotografía Hotel Casa Roland	84

DEDICATORIA

A Dios, quien me ha brindado fuerza, inspiración, sabiduría, entendimiento y resiliencia en cada paso que he dado en este camino académico y por ayudarme a conseguir todos mis anhelos.

En especial a mi hija Allison, mi motivo diario a ser mejor y esforzarme cada día, ser un ejemplo de perseverancia y dedicación a alcanzar nuestros sueños. Por tu amor incondicional y ser mi mejor compañía.

A todas aquellas personas que han formado parte de este camino y que también me han ayudado cuando más lo he necesitado.

AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios por la vida, el trabajo y las oportunidades que nos da cada día de aprender y superarnos, por la salud de mi familia y mía, porque cada día bendice mi vida con la oportunidad de estar a su lado y disfrutar de las personas que más amo en esta vida.

Gracias a mis padres por ser promotores de mis sueños, gracias por confiar y creer en mí y en mis expectativas de mi vida, gracias a mi esposo e hija por brindarme el apoyo y amor que he necesitado a lo largo de mi vida.

A mis amigos, que han estado en momentos difíciles y nunca me han dejado tomar el camino fácil, siempre alentándome a seguir; igual a los compañeros de clases, sin ustedes no hubiera sido posible culminar esta etapa.

Gracias a los profesores y profesoras que formaron parte de mi formación académica, así como de la guía que me han brindado.

26 de febrero de 2025

Señores.

Departamento de Registro

Universidad Internacional de las Américas

Estimados señores,

Por este medio notifico formalmente que el trabajo final de graduación de la estudiante Katherine Abigail Calderón Nájera, cedula 1 1268 0541, titulado **“Análisis de la promoción de atractivos naturales y culturales del cantón de Golfito y los efectos económicos que traería al sector hotelero, para el primer cuatrimestre 2025.”**, cumple con los requisitos para la defensa final.

Hago constar que he revisado y aprobado el documento con nota de xxxxxxxx, con los siguientes criterios establecidos en el Reglamento Académico de la Universidad:

	Criterio	Calificación Asignada	Calificació n Obtenida
1.	Cumplimiento de entregas de avance	20%	
2.	Coherencia entre los objetivos, los instrumentos aplicados y los resultados de la investigación, proyecto o práctica	30%	
3.	Relevancia de las conclusiones y recomendaciones o del producto final del proyecto o práctica	25%	
4.	Calidad y detalle del marco teórico	25%	

Sin otro particular se despide,

MBA: Vilma Ramirez Aglietti
Cedula 1-0412-0964
Tutor de la Investigación

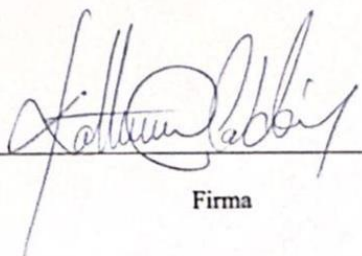
DECLARACIÓN JURADA

Yo, Katherine Abigail Calderón Nájera, estudiante de la Universidad Internacional de las Américas, declaro bajo la fe de juramento y consciente de las responsabilidades penales de este acto, que soy Autor Intelectual de la Tesis / Proyecto de Post Grado titulada (o):

Análisis de la promoción de atractivos naturales y culturales del cantón de Golfito y los efectos económicos que traería al sector hotelero, para el primer cuatrimestre 2025.

Por lo que libero a la Universidad de cualquier responsabilidad en caso de que mi declaración sea falsa.

Es todo, firmo en San José a los 27 días del mes de Febrero del año 2025.



Firma

27 de febrero de 2025

Director de Carrera
Turismo en Hotelería y Restaurantes
Universidad Internacional de las Américas

Solicitud para la Defensa de Tesina

Estimado Director:

Por medio de la presente, me permito solicitar la programación de la defensa de mi tesina, titulada **"Análisis de la promoción de atractivos naturales y culturales del cantón de Golfito y los efectos económicos que traería al sector hotelero, para el primer cuatrimestre 2025."**, presentada como parte de los requisitos para la obtención del grado de Bachillerato en Turismo en Hotelería y Restaurantes.

Dicho trabajo ha sido elaborado bajo la dirección de MBA. Vilma Ramirez Aglietti, quien ha revisado y aprobado su contenido. Seguidamente adjunto el documento final de la tesina para su evaluación y confirmo que cumpla con todos los requisitos académicos establecidos para este procedimiento.

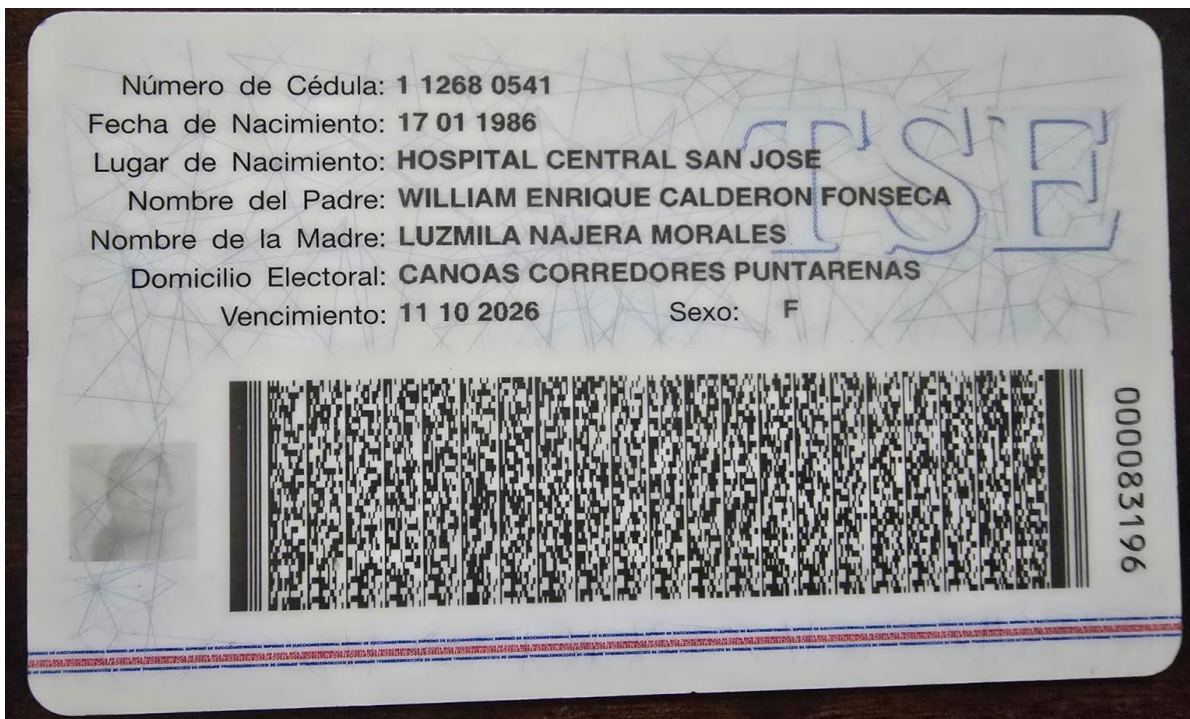
Agradecería que se me informe sobre la fecha y el procedimiento a seguir para la defensa, conforme a la disponibilidad del jurado evaluador.

Quedo atenta a su pronta respuesta y agradezco de antemano su atención.

Atentamente,



Katherine Abigail Calderón Nájera



RESUMEN EJECUTIVO

En la presente investigación se abordarán diversos puntos respecto al cantón de Golfito como destino turístico, debido a su gran diversidad, hermosas playas y bosques, así como la riqueza cultural, por la posición geográfica en la que se encuentra. Estos atractivos poseen un potencial turístico que aún no ha sido enteramente aprovechado.

Una de las problemáticas que enfrenta el cantón de Golfito es la falta de promoción de sus atractivos naturales y culturales de la zona, lo cual ha provocado que no sea considerado destino turístico y ha generado su baja visibilidad turística. El sector hotelero es un afectado directo del reducido impacto turístico, lo cual da pie a esta investigación.

Este estudio tiene como objetivo general analizar la promoción de atractivos naturales y culturales del cantón de Golfito y los efectos económicos que traería al sector hotelero, para el último cuatrimestre 2024. Se estableció una metodología para su llevada a cabo, además se ha decidido investigar cada uno de los enfoques existentes, encontrados adecuados porque permite recopilar información detallada que facilitará el desarrollo del estudio.

En conclusión, es de suma importancia que en el cantón de Golfito se promuevan los atractivos naturales y culturales propios del lugar, para una promoción adecuada de estos para generar interés entre los visitantes nacionales e internacionales. El incremento en la afluencia de turistas tendría un impacto creciente en el sector hotelero, así como en el desarrollo económico local.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El presente capítulo abarca la introducción, el planteamiento del problema, los objetivos, general y específicos, la justificación, antecedentes, proyecciones, alcances y limitaciones referentes a la investigación en curso.

Introducción

Esta investigación surgió debido a que Golfito es un destino que se destaca por la combinación de belleza natural y cultural. Cuenta con una geografía que abarca exuberantes bosques, así como hermosas y tranquilas playas, las cuales poseen un potencial turístico que aún no ha sido enteramente aprovechado. Su territorio forma parte de la Zona de Conservación Golfo Dulce, hogar de una gran biodiversidad que incluye especies endémicas y ecosistemas variados, que lo hace ideal para el ecoturismo.

En un principio, la economía de Golfito se centraba en el cultivo de banano, seguido por el comercio, especialmente tras la creación del Depósito Libre Comercial de Golfito. Con esta investigación se está explorando la posibilidad de transformar su economía mediante los atractivos turísticos presentes, aprovechar sus atractivos poco conocidos y que aún no han sido desarrollados ni promocionados efectivamente. Aunque Golfito cuenta con una infraestructura hotelera, esta se utiliza principalmente de manera estacional o por visitantes en tránsito por motivos laborales.

El turismo es una de las principales fuentes de ingreso económico a diferentes países a nivel mundial, por lo que resulta de suma importancia que los países y zonas desarrollen planes y estrategias para atraer turistas y colocarse como un destino turístico viable para visitar. Debido a la falta de visibilidad y de estrategias promocionales, no se ha considerado Golfito como destino para los viajeros nacionales o internacionales.

El turismo es una necesidad para todas las naciones, ya que genera ingresos, genera empleos, entre otros factores que multiplicaran la economía de una nación. Esto es que, la importancia del turismo estriba en su peso económico para todas las naciones del planeta. (Mercado Vargas & Palmerín Cerna, 2012, pp. 2).

Con la realización de este proyecto se busca analizar la relación entre la promoción de los atractivos naturales y culturales en Golfito, así como el impacto que esta tendría en la economía

del sector hotelero. En primer lugar, se explorará la creación de empleos, principalmente en el ámbito hotelero como en sectores ligados, como la gastronomía y el comercio local. El turismo puede ser un motor de empleo, generar oportunidades para jóvenes, mujeres y pequeños empresarios locales. Además, se explorará el potencial de inversión que podría atraer Golfito.

Existen diferentes maneras de cuidar el medio ambiente y a la vez obtener un provecho de este. Se pueden incluir diferentes actividades que atraigan a los turistas que estén interesados en la conservación, estudiar la importancia biodiversidad presente, así como crear talleres en los que se imparta información relevante del lugar que se quiere visitar o conocer a profundidad. Es de suma importancia tomar en consideración que al promover un turismo creciente en la zona se respete el medio ambiente, ya que este es uno de los principales atractivos que se tiene en el cantón de Golfito.

Para incrementar el apoyo de personas locales se puede considerar crear grupos de guías locales, ya que son quienes conocen mejor la zona; además, se apoyaría otros sectores como hospedajes y restaurantes ligados al turismo. También, se debe fomentar el cuidado ambiental, por lo que es importante valorar estrategias de esta índole para un crecimiento equitativo de la economía local.

Con base en las experiencias de visitantes, se logrará evaluar el impacto que este ha representado en las diferentes áreas y se pretende determinar aspectos para promocionar el cantón adecuadamente y resaltar las riquezas naturales y culturales. Es importante añadir la utilización de plataformas digitales y redes sociales para atraer a una mayor cantidad de visitantes. Estos factores podrían ser clave en la promoción de Golfito como destino turístico.

Durante este estudio se organizarán los diferentes planes promocionales o estrategias que permitan resaltar todos los atractivos turísticos en el cantón y fomentar su crecimiento. El uso de plataformas digitales, redes sociales, la creación de blogs en los que se incluya material atractivo para los turistas (fotografías, vídeos, entre otros) y de eventos culturales de la mano con los sectores privado y público son estrategias para un enriquecimiento equitativo en todos los puntos que están bajo estudio.

Una manera de impactar positivamente en el sector hotelero es crear paquetes donde se incluyan experiencias o actividades locales, además de un alojamiento con las características que

buscan los turistas en específico. Estas se pueden lograr de la mano con agencias locales que realicen una planeación personalizada, la cual resulte atractiva para turistas nacionales y extranjeros y fomente una colaboración entre hoteles, restaurantes y sitios turísticos de importancia.

Este estudio emplea diferentes métodos como entrevistas y encuestas para conocer la opinión de las personas respecto a todas estas estrategias y planes promocionales. La percepción de las personas locales es importante para determinar su disposición para apoyar un plan para el incremento del turismo, además de su interés en un puesto laboral en algunos de los sectores ligados al turismo.

Esta investigación pretende fundamentar la importancia y contribución que puede representar una promoción turística adecuada en la economía local de Golfito y su desarrollo a largo plazo, así como el beneficio en la comunidad, lo cual ayudaría a que los productores locales tengan un mejor ingreso económico. Por estos motivos, se busca posicionar el cantón de Golfito como un destino turístico competente en el mercado, ya que es capaz de atraer a diferentes sectores de la población con variedad de intereses.

La promoción efectiva del cantón de Golfito no solo fomentaría desarrollo en su economía, si no que también permite este sentido de mejora para enriquecer las experiencias de cada viajero. Por lo tanto, es importante promover un turismo que respete la naturaleza y la riqueza cultural presente en la región, ya que es un gran aporte al sector hotelero. Con una adecuada promoción de los atractivos naturales y culturales que se cuenta en el cantón de Golfito se podría lograr un desarrollo sostenible de la economía local.

Planteamiento del problema

El cantón de Golfito, ubicado al sur de Costa Rica, se caracteriza por su amplia biodiversidad, hermosas playas y una diversa herencia cultural que abarca tradiciones indígenas, además de costarricenses. El cantón enfrenta grandes desafíos en la promoción de estos atractivos, lo cual ha dado resultado a un desarrollo turístico limitado y poco aprovechado. Esta situación tiene un efecto directo sobre el sector hotelero.

En los últimos años, el desarrollo turístico en Costa Rica ha constituido uno de los impulsos más importantes a la economía del país. Sin embargo, su falta de planificación y

sus efectos negativos sobre los recursos naturales han convertido esa actividad en uno de los problemas más urgentes de enfrentar. (Redondo y Villalobos, s.f p.1)

La promoción insuficiente de los diferentes atractivos naturales y culturales ha desembocado que Golfito sea poco considerado como destino turístico y una baja visibilidad turística. Adicionalmente, su sector hotelero registra ingresos económicos reducidos en todos los establecimientos, lo cual frena el crecimiento en el sector y limita los beneficios económicos locales.

En el cantón Golfito se pueden encontrar diferentes recursos naturales, como bosques, playas e incluso parques nacionales con su biodiversidad característica, los cuales podrían ser claves para el desarrollo turístico y de otros sectores que están ligados con el turismo. Su poca utilización implica una pérdida significativa de oportunidades para crear empleo e ingresos para la comunidad en general.

Es de suma importancia conocer la opinión de personas locales mediante entrevistas y encuestas sobre medidas por implementar para dotar de atractivos la zona e incrementar la afluencia turística, mejoras en tema de infraestructura y muchos puntos más de relevancia en la investigación. Estos se registran para obtener datos relevantes y dar dirección al estudio.

El crecimiento del turismo en Costa Rica, y de la serie de servicios y actividades conexas, estimulan el desarrollo nacional, facilitando no solo la generación de empleo y la atracción de inversión sino también la creación de procesos de innovación y aprendizaje ligados al aprovechamiento de diferentes servicios ambientales. Esto ha sido posible gracias a los diversos factores que posicionan al país con ventajas comparativas y competitivas, en algunos casos únicas, con respecto a otras naciones. (Otoya, s.f p. 1)

Dicho lo anterior, en términos generales, sobre lo que ha implicado para Costa Rica el crecimiento en el turismo, se considera que para la zona de Golfito tendría un impacto positivo, ya que esta zona necesita es un impulso para crecer y obtener beneficios económicamente hablando. También, es necesario mejorar la base educativa para un mejor aprovechamiento y cuidado de las zonas naturales que sean visitadas.

Por esta razón, es fundamental considerar la participación de los habitantes locales en las diversas actividades que pueden potenciar a Golfito como destino turístico. Cada persona tiene una percepción única sobre lo que puede resultar beneficioso. Por lo tanto, cualquier iniciativa que contribuya a alcanzar los planes u objetivos establecidos debe ser contemplada como una opción relevante para la investigación en curso.

Se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo influye la promoción de los atractivos naturales y culturales del cantón de Golfito en los efectos económicos sobre el sector hotelero durante el primer cuatrimestre de 2025?

Objetivos

Objetivo General:

- Analizar la promoción de atractivos naturales y culturales del cantón de Golfito y los efectos económicos que traería al sector hotelero, para el último cuatrimestre 2024.

Objetivos Específicos:

- Investigar los atractivos naturales y culturales potenciales que atraigan turistas al cantón de Golfito.
- Estudiar la situación económica actual del sector hotelero del cantón de Golfito.
- Evaluar el impacto de la promoción efectiva de atractivos naturales y culturales en el sector hotelero en el cantón de Golfito.
- Anunciar los atractivos turísticos presentes en el cantón de Golfito por medio de redes sociales para lograr un efectivo impacto en el sector hotelero.

Justificación

La presente investigación se enfoca en el estudio de una promoción efectiva de los atractivos naturales y culturales en Golfito para conocer el impacto económico tanto local como en el sector hotelero. Existe una gran variedad de atractivos que van desde playas hasta bosques con gran biodiversidad para ser aprovechada. La promoción de recursos naturales y culturales resalta esta zona entre otras en el país, favorece que sea elegida por turistas que busquen diferentes experiencias en sus viajes, lo cual causa un aumento significativo en el número de visitantes en los hoteles y demás atractivos turísticos ligados.

La mayoría de los turistas que buscan explorar a fondo la cultura y la naturaleza suelen permanecer más tiempo en las zonas que visitan para disfrutar y educarse lo suficiente sobre los temas de interés y biodiversidad, lo que se traduce en un mayor nivel de ocupación para los hoteles e incrementa el ingreso económico.

Un enfoque en la cultura y la naturaleza puede atraer a turistas con diversos intereses en sectores del turismo mismo. Es importante mencionar que, en los últimos años, el turismo sostenible se ha vuelto más relevante y mucho más buscado por los visitantes tanto nacionales como extranjeros. Por esto un enfoque en los recursos naturales y culturales fomenta el turismo responsable, en la medida en que los visitantes son más conscientes de su impacto en el medio ambiente.

Es de importancia realizar un estudio sobre los atractivos turísticos presentes, para saber cómo accionar para darle un uso adecuado y que no perjudique ni al medio ambiente ni la infraestructura. También, permite enfatizar en un solo sector para promocionar y atraer turistas con diferentes intereses, como el ecoturismo, viajes para conocer de la cultura de una región o de disfrute familiar.

La colaboración de las agencias de viajes facilitaría y reduciría el tiempo de planeación de viajes por parte de los turistas. Además, beneficiaría a las personas locales mediante la creación de paquetes turísticos que incluyan alojamiento, comidas y actividades culturales que fomenten el consumo local. Es importante tomar en cuenta la promoción de actividades que mejoren la calidad de vida de los habitantes de este cantón. Para la consecución del objetivo, es necesario preservar

los recursos naturales y culturales de Golfito, a fin de enriquecer la vida social de la comunidad y visitantes.

Los emprendimientos de las personas y los negocios existentes contribuyen a reducir la falta de recursos económicos y las fuentes de ingreso que se han producido por medio del turismo vienen a solventar posibles crisis económicas. El sector turístico bien gestionado puede proporcionar los medios económicos para la subsistencia de las personas que viven en Golfito y brindar estabilidad financiera.

En Golfito se puede impulsar el uso equilibrado de los recursos naturales y culturales como medio de desarrollo económico, utilizando el sector hotelero y el sector turístico. Se pueden utilizar de manera efectiva los recursos con los que cuenta el cantón para atraer a las personas que habitan la zona y a los visitantes. Con la buena gestión, se puede minimizar el impacto negativo del turismo en el cantón.

La identificación de las oportunidades para el sector turístico con los recursos naturales y culturales del cantón de Golfito mejoraría la economía local, así como el hecho de resaltar la importancia de mantener las costumbres y tradiciones presentes como identidad de las comunidades. El sensibilizar a las personas lugareñas y a los visitantes sobre el cuidado de los recursos naturales y culturales hace que se utilicen de la mejor manera y permite adaptar prácticas para el aprovechamiento de los recursos de manera sostenible.

Antecedentes

Golfito se ha apuntalado como un destino turístico con gran potencial, gracias a su rica oferta de atractivos naturales y culturales. La promoción de estos recursos no solo enriquece la experiencia del visitante, sino que también juega un papel crucial en el desarrollo económico del sector hotelero de la región. Con su entorno natural, que incluye parques nacionales y paisajes costeros, junto a una cultura impresionante, Golfito se presenta como un lugar ideal para quienes buscan tanto aventura como inmersión cultural.

Este análisis se enfoca en cómo las estrategias de promoción pueden impulsar la visibilidad de Golfito como un destino turístico atractivo y ayudar a las empresas hoteleras a mejorar su competitividad en un mercado cada vez más exigente. Además, la correcta valorización de los recursos naturales y culturales puede generar beneficios significativos para las comunidades locales.

En el ámbito internacional, los autores Juan Gabriel Brida, Juan Sebastián Pereyra, María Jesús Such Devesa y Sandra Zapata Aguirre (2008) presentan un artículo en la Universidad de Murcia, España, que lleva por título: 'La contribución del turismo al crecimiento económico'. Mencionan que el turismo es percibido como una industria que tiene un impacto positivo sobre el crecimiento y el desarrollo económico. Los beneficios económicos son probablemente la principal razón por la cual muchos países están interesados en el desarrollo del turismo. En este sentido, la contribución de este sector a la economía mundial es, evidentemente, importante: el turismo es actualmente la segunda industria más grande del mundo.

El primer problema que se enfrenta con la medición de la contribución del turismo en el crecimiento económico es que la mayoría de los países carecen de datos e información adecuados. Al tratarse de una actividad definida por los consumidores en el punto de consumo, el turismo no existe como un sector diferenciado, en ningún sistema de cuentas nacionales. Dado que una limitación del presente trabajo es la medición del sector turístico exclusivamente sobre la base del sector hoteles y restaurantes, en las futuras investigaciones se deberá integrar los datos de las cuentas satélites del turismo de los diferentes países, para tener una aproximación al sector turístico más realista.

Por otro lado, las autoras Carolina Monsalve Castro & Sonia Isabel Hernández Rueda (2015), presentan un artículo en Universidad Santo Tomás, Colombia, titulado como: ‘Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga’. Indican que el servicio ofrecido en los hoteles es fundamental para el desarrollo de los destinos turísticos. Esta investigación es producto de un proyecto de grado de maestría en Administración e identificó las siguientes variables de gestión que influyen en la calidad del servicio: fidelización, promoción, innovación, promesa de venta, equipamiento y formación del talento humano.

La gestión de la calidad del servicio en el sector hotelero es generador de turismo, la hotelería forma parte de las acciones principales en el turismo de un destino. El turismo sostenible es, sin lugar a duda, un propósito en las regiones que figuran como destino turístico por los viajeros. Las ciudades turísticas tienen la responsabilidad de mejorar la vida de sus habitantes, incentivar el desarrollo económico, generar competitividad internacional y satisfacer las necesidades de los visitantes.

La literatura referencia gran cantidad de trabajos enfocados en la medición de la calidad del servicio en los establecimientos, pero muy poca aborda el tema de la gestión que se realiza para generar calidad en el servicio. Es así como la investigación realizada es de tipo descriptivo, dada la necesidad de iniciar en la búsqueda de características particulares del tema en el sector hotelero.

Seguidamente, los autores David Flores Ruiz & María de la O Barroso González (2020) desde la Universidad de Huelva, España, presentan un artículo llamado: ‘La demanda turística internacional. Medio siglo de evolución’. Señalan el papel que juega la estrategia de la actividad turística en el crecimiento y el desarrollo económico de los territorios. Conforme han pasado los años primero los países pasan por un proceso de industrialización, luego en la década de los sesenta comenzaba a ser relevante la actividad turística tanto por la importancia social como el impacto económico.

Se alude al crecimiento económico internacional, debido al movimiento de personas hacia diferentes lugares y la estancia en estos, así como las actividades que se realizan en estos destinos. También, se toma en consideración la estancia que se da por otros motivos diferentes a cuando se busca estabilizarse con un trabajo o establecerse para vivir. Se habla sobre los tipos de turismo y

su división en turismo nacional, turismo internacional. Se ha ido midiendo la demanda que ha tenido a lo largo de los años para cuantificar el crecimiento económico que ha habido y lo que se podría proyectar en los años siguientes.

En sus conclusiones, se relata sobre la evolución experimentada, además de la demanda turística que se ha logrado. El crecimiento exponencial de la demanda de turismo internacional durante más de medio siglo. En este sentido, puede destacarse el carácter flexible de la demanda turística, recuperándose rápidamente de las sucesivas crisis.

Posteriormente, el autor Juan José Villanueva Álvaro (2017) desde el Departamento Administración de Empresas, Área de Comercialización e Investigación de Mercados, Universidad De Castilla-La Mancha, España, realiza una Tesis Doctoral titulada: 'El turismo como motor de crecimiento económico sostenible: el caso especial del turismo rural'. Habla acerca de la evolución y desarrollo que ha tenido el sector turístico durante los últimos años, el cual lo ha convertido en uno de los pilares principales económicos en todo el mundo, además de provocar que en cada país o lugar interesado se realicen estudios pertinentes sobre este sector en específico para conocer su potencial turístico.

Se puede hablar del turismo internacional en las diferentes zonas del mundo, sea en Europa, América, entre tantos otros. Por lo tanto, es importante estudiar el impacto en la economía de un país tener una afluencia de turistas. Debido a este mismo motivo el turismo ha sido y es el motor de desarrollo económico de muchos países, en este estudio puntual de España. Es importante tomar la realización de estudios para conocer de dónde proviene la mayor cantidad de turistas, sus intereses y gustos, ya que esto permite ampliar la oferta para atraer mayor cantidad de turistas o mejorar con lo que ya se cuenta en cada país o región para incrementar el desarrollo económico local.

La autora Tania Caridad Carrazana Amador (2017) desde Economía y Desarrollo, Universidad de La Habana, Cuba, escribe un artículo titulado: 'Las relaciones internacionales y el turismo'. Establece que el turismo no debe ser visto sólo como un fenómeno económico, sino también como uno social, cultural y medioambiental. Tampoco debe analizarse solamente como una industria del entretenimiento, el turismo es una ciencia y como tal debe ser estudiado. En el producto turístico participan tanto los gobiernos como los pueblos.

Es importante aclarar que, aunque el turismo impacta en varias esferas de la vida humana, se han privilegiado o enaltecido los aspectos económico y comercial, toda vez que se le ha visto como una palanca de desarrollo para los países del tercer mundo, un instrumento que genera riqueza para las economías de muchas naciones. Por esto mismo analizar la influencia de las relaciones internacionales en el turismo es necesario conocer, cómo se interrelacionan, lo que se evidencia a través del enfoque sistémico y de elementos que caracterizan el turismo como, por ejemplo: su carácter holístico, integrador, dinámico y abierto. Siempre debe hacerse en estrecha interrelación con otros sistemas, la búsqueda del equilibrio del sistema, la organización de las interrelaciones, propias de los subsistemas y de ellos con otros sistemas.

Por otro lado, en el ámbito nacional, la autora Shirley Benavides Vindas (2019) desde Economía y Sociedad, Universidad Nacional, Costa Rica, escribe un artículo que se titula: ‘El aporte del turismo a la economía costarricense: más de una década después’. Se habla sobre el turismo y el crecimiento que ha experimentado, además de su diversificación, por lo que se ha convertido en una de las actividades económicas que han crecido con mayor rapidez vinculada con el progreso socioeconómico. Costa Rica puede aprovechar esos resultados si optimiza todos los recursos con que cuenta en todo su territorio y mejora las posibilidades de desenvolvimiento de su parque empresarial.

Por los estudios realizados se establece que el turismo es de los sectores más dinámicos y versátiles de la economía, porque este trae mayor inversión, divisas, empleos. Al ser gestionado de manera adecuada, puede impactar de manera positiva en el bienestar y desarrollo de las sociedades en las cuales se lleva a cabo este tipo de actividades. Costa Rica ofrece una cantidad de atractivos turísticos amplia y variada, cuenta con un sistema de parques nacionales y áreas protegidas en los cuales se encuentran una gran variedad de flora y fauna; además, posee playas tanto en el océano Pacífico como en el Mar Caribe, todo ello permite contar con una amplia oferta de actividades y servicios turísticos para diferentes aspectos del turismo, tanto local como internacional.

En sus conclusiones se habla sobre la importancia del sector turístico a nivel mundial esto ha provocado de manera directa un desarrollo de los territorios, de modo que se ha convertido en progreso socioeconómico. Se refleja que la mayoría del flujo de turistas busca los países con economías más avanzadas, lo cual ha afectado directamente a las economías emergentes. El

continente europeo sigue siendo el destino más gustado por el turismo internacional; seguido por Asia y el Pacífico, que se caracterizan por pertenecer a las economías emergentes e importantes del mundo.

Seguidamente, el autor Gilbert Vargas Ulate (2013) desde la Universidad de Costa Rica, redacta un artículo titulado: ‘Turismo y espacios naturales protegidos en Costa Rica: Enfrentamiento o Concertación’. Menciona que Costa Rica es reconocida mundialmente por sus acciones de conservación, basadas en la creación de sistemas de áreas protegidas, motivo por el cual se centró en promover su naturaleza como eje central del producto turístico nacional mediante visitas a parques nacionales, reservas privadas o las playas, donde se pueden realizar diferentes actividades.

El autor distingue los siguientes grupos de turistas que visitan el país: 1. El turista de naturaleza casual. 2. El turista de naturaleza ocasional. 3. El turista de naturaleza vocacional. 4. El turista de naturaleza bien informado. 5. El turista de naturaleza científico. En este ámbito el turismo que se practica en espacios naturales depende del uso de recursos naturales en ecosistemas en equilibrio o poco alterados.

El Sistema Nacional de Áreas de Conservación de Costa Rica (SINAC) es un sistema de gestión institucional desconcentrado y participativo que integra las competencias en materia forestal, de vida silvestre y áreas silvestres protegidas del MINAE. El objetivo del SINAC es dictar políticas, planificar y ejecutar procesos dirigidos a lograr la sostenibilidad en el manejo de los recursos naturales de Costa Rica. El SINAC está constituido por once subsistemas denominados áreas de conservación que son las siguientes: Guanacaste, Tempisque, Arenal Tempisque, Arenal Huetar Norte, Cordillera Volcánica Central, Pacífico Central, Osa, La Amistad Pacífico, La Amistad Caribe, Tortuguero e isla del Coco.

El turismo sostenible no forma parte de ninguna forma de turismo específica, aunque parece que el turismo tradicional tiene más dificultad en alcanzar la sostenibilidad, ya que su práctica en las unidades turísticas está diseñada para separar a los turistas de los contextos naturales, sociales, culturales y económicos del sitio que visitan.

Se concluye que los ecosistemas tropicales son frágiles cuando padecen la intervención del ser humano y para su reconstrucción necesitan decenas de años e incluso centenas si la alteración

es muy significativa. Costa Rica ha desarrollado en América Central uno de los mejores sistemas de áreas protegidas y uno de los primeros en América Latina; estas áreas son el fundamento del turismo naturalista. La demanda creciente del turismo internacional y nacional por los parques nacionales, reservas biológicas y otras categorías de manejo como atractivos turísticos ponen en peligro los procesos biológicos.

Posteriormente, el autor Albert Espinoza Sánchez, docente e investigador, Universidad de Costa Rica, Sede Guanacaste, escribió un artículo titulado como: ‘Percepción sobre el impacto del turismo en Guanacaste, Costa Rica’. Según el autor, durante un extenso período, se ha debatido ampliamente acerca de los beneficios y los desafíos asociados con la industria turística. Por un lado, algunos enfatizan sus ventajas, mientras que otros argumentan que los beneficios son limitados y no han tenido un impacto significativo en el desarrollo provincial. Aunque hay investigaciones sobre el impacto económico y estudios cualitativos que destacan beneficios o problemas en ciertas áreas, no existen análisis que aborden la situación de manera integral en toda la provincia.

Hace aproximadamente cinco años, una representante de la Cámara de Turismo de Guanacaste se acercó a la Sede Guanacaste de la Universidad de Costa Rica, manifestando interés en realizar una investigación sobre la opinión de los guanacastecos respecto al turismo. Esta iniciativa surgió tanto del interés de la Cámara como del investigador principal, quien había estado considerando esta pregunta. Hasta ese momento, si bien se discutía el impacto del turismo, no se había consultado a los residentes sobre sus puntos de vista.

El estudio se llevó a cabo con un enfoque cuantitativo y una muestra representativa, lo que permite generalizar las opiniones de los habitantes de la provincia. En líneas generales, la percepción de los residentes hacia el turismo es mayormente positiva, los beneficios más destacados están relacionados con la generación de empleo y la entrada de divisas, mientras que, en cuanto a problemas, la respuesta más común fue que ninguno era relevante.

El estudio indicó que, en términos generales, existe una opinión favorable sobre el impacto del Turismo de Playa, sin embargo, también mostró que, en las comunidades con mayor exposición a esta actividad, es decir, aquellas que reciben más visitantes y donde hay un mayor número de empleos en este sector la percepción sobre los beneficios tiende a decrecer. Por lo tanto, se

recomienda llevar a cabo investigaciones adicionales para identificar las posibles causas de esta tendencia.

De seguida, la autora Frenesy Eufrasia Durán Mora (2021) desde la Facultad de Ciencias Sociales, Escuela de Relaciones Internacionales, Universidad Nacional de Costa Rica, Costa Rica, presenta un proyecto de graduación para optar por el grado de licenciatura en Comercio y Negocios Internacionales con énfasis en Mercadeo Internacional, que lleva por título: ‘Estrategia De Marketing Verde Internacional Para El Turismo Rural Comunitario En La Comunidad De Biolley De Buenos Aires, Puntarenas, Costa Rica’.

La autora propone una estrategia de marketing verde internacional para el Turismo Rural Comunitario en Biolley de Buenos Aires, Puntarenas, tomando como base el estudio de caso de la Asociación de Mujeres Organizadas de Biolley (en lo sucesivo Asomobi). Plantea una evaluación de las nuevas tendencias de marketing aplicables en Asomobi para la promoción de este destino turístico y la generación de valor a través de planes de acción. El planteamiento se basa en la carencia de estudios sobre marketing internacional en la comunidad de Biolley y busca la aplicación de una estrategia enfocada en marketing verde internacional.

El origen del concepto de desarrollo sostenible se asocia con la preocupación por el impacto ambiental producto del desarrollo económico. Pese a que dicho término ha tenido una considerable aceptación por parte de muchas organizaciones y personas, existen otras corrientes que se han desarrollado a partir de este concepto. Por ejemplo, hay quienes buscan soluciones técnicas a los problemas ambientales y apuesta a generar mercados alternativos para bienes y servicios ambientales. Otras destacan que no toda la naturaleza puede ser reducida a un Capital Natural, ni que todas las valoraciones son económicas.

Por último, el autor Luis Eduardo Madrigal Calvo (2005) desde la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología presenta una Tesis de Maestría en Administración (Mercadeo), que lleva por título: ‘Inteligencia de mercados: Nueva herramienta para el Mercadeo Turístico del destino Costa Rica’. Señala que la actividad turística en Costa Rica ocupa hoy un lugar de privilegio dentro la economía nacional. A partir del año 1992 y casi sin interrupciones en los siguientes años, se posiciona como la principal fuente generadora de divisas para Costa Rica, gracias a más de un millón de turistas internacionales que visitan el país cada año.

Actualmente, Costa Rica no se encuentra sola en el abanico de posibilidades de los potenciales viajeros de los principales mercados emisores. Los vecinos de la región Centroamericana y algunos destinos cercanos como Ecuador, Colombia y otros en el Caribe pelean con todos los elementos favorables disponibles para atraer a los viajeros. Otro aspecto relevante en el desarrollo de la industria turística costarricense es la promulgación de la Ley de Incentivos Turísticos, que estimuló la inversión nacional y extranjera y, consecuentemente, el crecimiento de la oferta turística, a saber, 7 establecimientos de hospedaje, empresas de alquiler de automóviles, operadoras de turismo y agencias de viajes, entre otras.

El Instituto Costarricense de Turismo tiene en funcionamiento cinco centros de información turística. Las oficinas de información están ubicadas en los bajos de la Plaza de la Cultura y el edificio principal de Correos de Costa Rica en la ciudad de San José; los otros están ubicados en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría y en los puestos fronterizos de Peñas Blancas y Paso Canoas. Los principales usuarios de estos centros de información turística son los turistas que ingresan al país y que generalmente planean su recorrido o visita una vez que llegaron. Los dos centros ubicados en el centro de la ciudad capital son los que mayor cantidad de visitantes atienden.

Proyecciones

En cuanto a las proyecciones de esta investigación, se consideran dos aspectos: alcances y limitaciones. Los alcances se refieren a los temas que se abordarán a lo largo del estudio, de la mano con los objetivos establecidos para lograr resultados positivos. Estos alcances facilitan la identificación clara de los temas por analizar, los cuales se organizan en puntos clave que son esenciales para el avance de la investigación.

Alcances

- Primeramente, esta investigación profundizará en la promoción de los atractivos naturales y culturales. Para este fin, se investigará sobre la zona y lo que tiene para ofrecer a fin de aclarar el principal tema a investigar.
- En segundo lugar, la investigación busca identificar los diferentes atractivos presentes, así como los atractivos con mayor importancia para la realización de estrategias promocionales y tener una idea clara del impacto de estas en el sector hotelero.

- En tercer lugar, se va a estudiar la situación económica actual del sector hotelero del cantón de Golfito para conocer a profundidad su estado actual.
- Por último, se evaluará el impacto de la promoción efectiva de atractivos naturales y culturales en el sector hotelero en el cantón de Golfito.

Limitaciones

En el ámbito de las limitaciones de la investigación, se determinan las especificaciones necesarias para concluir su desarrollo. Se fijan los límites sobre las áreas de estudio que se explorarán en el marco teórico. Estas restricciones son fundamentales para enfocar y definir de manera precisa los parámetros de la investigación.

- La primera limitación hace referencia al marco temporal establecido para la investigación, el cual contempla los últimos 4 meses del año 2024. De ser necesario se revisa información de años anteriores para la creación de un marco histórico sobre Golfito y sus atractivos turísticos.
- La investigación se limitará, únicamente, a analizar la promoción de atractivos naturales y culturales en el cantón de Golfito.
- Al ser esta una investigación cualitativa, no se plantean datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y análisis estadísticos.
- La ejecución de entrevistas y encuestas estarán dirigidas a personas que estén interesadas en el tema del turismo.

En resumen, esta investigación busca clarificar el impacto económico que tienen los atractivos turísticos sobre el sector hotelero, para evaluar los aportes que brinda al cantón de Golfito y su población, al tiempo que denota la importancia de aplicar prácticas promocionales de los atractivos turísticos para su aprovechamiento.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En la presente sección del Capítulo II se abordará el marco histórico, el marco conceptual y, por último, el marco teórico.

Marco histórico

Los orígenes: entre Golfo Dulce y Golfito, 1864-1949

En la época republicana se tiene conocimiento de poblamiento en la zona del Golfo Dulce hacia 1848 y hasta finales del siglo XIX, el cual involucra principalmente dos corrientes: los chiricanos, provenientes del actual Panamá y pobladores costarricenses de la Meseta Central, quienes estaban en búsqueda de nuevas tierras para el cultivo de granos y la producción ganadera. (Fonseca Zúñiga, 2020, p. 2)

Por la ley nro.133 del año de 1938, se autoriza a Golfito como puerto de la nación y el muelle embarcó su primera carga de fruta en 1941. En un espacio de tiempo de una década, entre 1938 y 1948, utilizando a Golfito como eje central, se construyó en esta división un total de 246 kilómetros de línea férrea, una zona de embarque y desembarque para manipular 4000 racimos por hora y una ciudad para albergar a 7000 personas. (Fonseca Zúñiga, 2020, p. 4)

La segregación de la zona del Golfo Dulce del extenso cantón de Osa se da por el decreto-ley de la Junta de Gobierno nro. 532 de junio de 1949, con lo cual la zona alrededor del golfo, con parte de la península y la zona fronteriza con Panamá, se concretan como un cantón independiente, el número 7 de la provincia de Puntarenas. (Fonseca Zúñiga, 2020, p. 4)

En 1950, el principal núcleo poblacional es la ciudad puerto de Golfito y concentra a la mayor cantidad de población. Este porcentaje baja en los dos censos siguientes y la

población se distribuye más equitativamente entre los distritos de Golfito (donde se ubica el puerto) y La Cuesta, fronterizo con Panamá y donde se ubican una gran cantidad de fincas bananeras. (Fonseca Zúñiga, 2020, p. 6)

“Otro factor de gran importancia para caracterizar a la población de Golfito durante el período del apogeo de la producción bananera se refiere a sus particularidades escolares, grado de alfabetización y grado de instrucción” (Fonseca Zúñiga, 2020, p. 10).

El finiquito de la compañía y el cese de la actividad bananera, 1984-2011

La situación económica y social de la Zona Sur se vio seriamente afectada con la decisión de la Compañía de adelantar el finiquito del contrato con el Estado, el cual debía expirar en 1988 y abandonar las operaciones en esta región cuatro años antes. (Fonseca Zúñiga, 2020, p. 14)

En primera instancia, se observa el aumento porcentual de población urbana y para el año 2000, se registra población urbana en los distritos de Jiménez y Guaycará. Además, en los años 2000 y 2011 se reporta una mayoría de población urbana en el distrito de Golfito, convirtiéndose en el primer distrito en urbanizarse. En el caso de Guaycará, este distrito alcanza una población total mayor que la del distrito central y logra un equilibrio entre su población rural y urbana hacia el año 2011. De esta manera, el Golfito después del finiquito es un cantón más urbano. (Fonseca Zúñiga, 2020, p. 16)

“La causa del cese del cultivo de banano responde a que este producto dejó de ser rentable por una serie de factores, tantos nacionales como internacionales” (Fonseca Zúñiga, 2020, p. 23).

Dentro de la estrategia del Gobierno para dinamizar la economía en el sur del país, se dio la creación del Depósito Libre Comercial de Golfito (DLCG), una zona de venta de artículos libres de impuestos. La Ley nro. 7012 de 1985 establece este centro comercial con el objetivo explícito de reactivar la economía y la atracción turística de las zonas afectadas por el abandono de la actividad bananera. (Fonseca Zúñiga, 2020, p. 25)

Finalmente, en 1984 se inaugura un nuevo periodo con el cambio de la matriz productiva de la Compañía al migrar del banano a la palma, el finiquito del contrato de 1938 y el cese de operaciones de cultivo y exportación de la fruta. En este nuevo periodo, Golfito dejó de ser un foco de atracción de población y contrario a eso, expulsó a muchos de sus habitantes. Además, el abandono de la producción bananera trajo como consecuencia que muchos trabajadores dedicados a labores agrícolas no pudieran colocarse en otro sector de la economía, impulsando así el sector de la informalidad. (Fonseca Zúñiga, 2020, p. 25)

Historia de la hotelería: Un breve repaso por todas las edades de la humanidad

“La hotelería es una disciplina que se viene practicando desde tiempos antiguos, aunque las instalaciones y las metodologías hayan cambiados sustancialmente, los principios siguen siendo los mismos: ofrecer hospedaje y comodidad” (CEUPE, 2022).

Hotelería en la edad antigua (4000 a.C.-476 d.C.)

Los primeros indicios de hotelería se originaron en Grecia, cuando las primeras instalaciones se formaron con el único propósito de recibir invitados. Pero empezó un mayor surgimiento cuando, debido a las largas distancias que debían recorrer los viajeros

por el comercio, las instalaciones para resguardar a estas personas durante cierto tiempo se hacían cada vez más evidentes e importantes. (CEUPE, 2022)

Hotelería en la edad media (476-1492)

La hotelería en la edad media siguió desarrollándose, empezaron a edificarse instalaciones de mayor calidad, y más tipos de hospedajes fueron surgiendo. Aunque los hoteles de esas épocas todavía sufrían de una mala higiene y tenían problemas de espacios. La privacidad seguía siendo un inconveniente debido a que las camas eran compartidas con otros viajeros. (CEUPE, 2022)

Hotelería en la edad moderna (1492-1789)

En la edad moderna, la hotelería no sufría grandes cambios con respecto a los últimos años de anterior periodo, si bien las condiciones iban mejorando poco a poco, y existían hospedajes de alta calidad, la mayoría de los viajeros seguían optando por los establos de bajos precios (CEUPE, 2022).

Hotelería en la edad contemporánea (1789-actualidad)

“La hotelería en la edad contemporánea mejora considerablemente, las edificaciones son más espaciales y los materiales de construcción son más sólidos. Otros servicios como la comida y la bebida ahora son integrados como parte del conjunto hotelero” (CEUPE, 2022).

“Con la llegada de la revolución industrial y el transporte, surgió un cambio importante en los negocios hoteleros. Debido a la facilidad de las poblaciones donde la

industrialización produjo que la movilidad en masa fuera posible, los hoteles tuvieron que adaptarse ante tales acontecimientos” (CEUPE, 2022).

Marco conceptual

Turismo: Actividad o hecho de viajar por placer. (RAE, s.f) Turismo se refiere a la actividad de los visitantes. (UNWTO, s.f)

Atractivos turísticos: Un atractivo turístico es un sitio o un hecho que genera interés entre los viajeros. De este modo, puede tratarse de un motivo para que una persona tome la decisión de visitar una ciudad o un país (Porto & Merino, 2016).

Turismo natural: el turismo natural o turismo alternativo, como también se le conoce, como los tipos de viajes que tienen una estrecha relación con la naturaleza y que poseen la característica de envolver a los visitantes en el compromiso de disfrutar, respetar y, sobre todo, participar en el resguardo de los recursos naturales (Blog Turismo, 2022).

Turismo cultural: El turismo cultural se define como aquellas actividades que realiza un turista para presenciar, estudiar y aprender las características culturales que un destino geoFigura posee y ofrece como producto turístico (CEUPE, s.f).

Ecoturismo: En este tipo de turismo los viajeros buscan llegar hasta áreas que han sido poco alteradas por la mano del hombre. El gran objetivo es apreciar la naturaleza y promover su conservación (Blog Turismo, 2022).

Sector hotelero: La industria hotelera es un sector fundamental dentro del turismo y la hospitalidad, que se centra en ofrecer alojamiento, servicios y experiencias a viajeros y turistas. Incluye una amplia gama de establecimientos, desde pequeños hostales y bed & breakfast, hasta grandes cadenas hoteleras y resorts de lujo (Valt, 2024).

Marco teórico

En la presente investigación se abordará diferente información en el campo del turismo y los atractivos turísticos que se pueden encontrar en el cantón de Golfito. Es de suma importancia identificarlos para divulgarlos adecuadamente, así como el impacto que tendrían estas en el sector hotelero y en el desarrollo económico de la zona.

Hay diferentes tipos de atractivos turísticos en el cantón de Golfito, dentro de los que se pueden destacar los atractivos naturales y los culturales. Estos poseen gran relevancia para el sector hotelero y posibilidades de impacto económico al promocionarse adecuadamente. Dentro de los principales atractivos naturales se encuentran parques nacionales, refugio de vida silvestre, reserva forestal, así como sus hermosas playas.

A continuación, se mencionarán los principales atractivos naturales con los que se cuenta la zona de Golfito:

Refugio Nacional de Fauna Silvestre Golfito fue el 18 de julio de 1985, que se declara Refugio por medio del Decreto Ejecutivo N°16373-MAG, y ampliado por medio del Decreto Ejecutivo N°16912- MAG del 22 de abril de 1986. (SINAC, s.f)

Políticamente el Refugio Nacional de Fauna Silvestre Golfito está situado en la provincia de Puntarenas, cantón Golfito, distrito Golfito. Geográficamente ubicado en la costa sur del Pacífico de Costa Rica y sus coordenadas medias son 08°42'N 83°15'O. Su límite sur es el Golfo Dulce, al oeste limita con el Parque Nacional Piedras Blancas y la Reserva Forestal Golfo Dulce. (SINAC, s.f)

“El paisaje del Refugio se destaca por ser uno de esos casos raros donde encontramos una ciudad y un bosque conviviendo de manera muy cercana, ya que rodea casi por completo la ciudad de Golfito” (SINAC, s.f).

El Refugio presenta desde bosques de bajura que embellecen las planicies y que protegen los extensos ríos, quebradas y manglares que dan vida a especies de mamíferos, reptiles, aves y anfibios (algunos de ellos endémicos de la zona), hasta comunidades coralinas que forman parte del extenso ecosistema acuático del Golfo Dulce que lo rodea. (SINAC, s.f)

Parque Nacional Piedras Blancas en 1990 fue creado mediante Decreto Ejecutivo 20522 - MIRENEM y posteriormente modificado mediante Decreto Ejecutivo 23153-MIRENEM de 1994. Está rodeado por dos Áreas Silvestres Protegidas, al Oeste se encuentra la Reserva Forestal Golfo Dulce y al Sureste el Refugio Nacional de Fauna Silvestre Golfito. (SINAC, s.f)

Desde bosques de bajura que embellecen las planicies y que protegen los extensos ríos, quebradas, manglares, lagos y lagunas que dan vida a especies de mamíferos, reptiles, aves y anfibios hasta comunidades coralinas que forman parte del extenso ecosistema acuático, son parte de los hábitats que se encuentran en el Parque Nacional Piedras Blancas (SINAC, s.f).

Un evento que ocurre en el PNPB es el desove del Pez Aguja (*Tylosurus pacificus*), actividad que da lugar en cada luna llena. Con playas de alta energía, con pendientes pronunciadas y poca renovación natural de sedimento son características adecuadas para la supervivencia de la especie (SINAC, s.f).

Dentro del Parque se pueden visitar los senderos el Tajo, sendero la Ceiba, sendero hacia playa San Josecito, sendero Catarata Sardinal y visitar el río Bonito, y con ello disfrutar del bosque muy húmedo tropical y pluvial premontano, hogar de felinos como el manigordo (*Leopardus pardalis*) y el jaguar (*Panthera onca*) (SINAC, s.f).

En estos bosques se pueden observar las cuatro especies de monos descritas para Costa Rica, el mono ardilla o tití (*Saimiri oerstedii oerstedii*), el mono carablanca (*Cebus capucinus imitator*), el mono colorado (*Ateles geoffroyi ornatus*) y el mono congo (*Alouatta palliata palliata*). Además de disfrutar de las aguas limpias que bañan los bosques (SINAC, s.f).

“Parque Nacional Corcovado fue creado bajo el Decreto N° 53-57^a del 24 de octubre del 1975. El Parque Nacional Corcovado fue establecido en el año 1975 con una extensión territorial aproximada de 45.914 hectáreas” (SINAC, s.f).

Existen dos versiones acerca del origen del nombre “Corcovado”, la primera habla sobre la forma de una roca que se ubica en la playa, la cual tiene una forma de curvatura similar a una joroba, de ahí que las personas comenzaron a referirse al sitio por ese nombre. Otra versión apunta a la forma que tiene el río, ya que en sus recorridos hace diferentes curvas, similar a un caballo cuando corcovea (saltar, espantarse) (SINAC, s.f).

El Parque Nacional Corcovado tiene 6 sectores (San Pedrillo, Sirena, La leona, Los patos, Los Planes y El tigre). Es importante recordar que, para visitar este Parque Nacional, es requerido hacer una reservación previa, para gestionar dicha reservación se debe realizar mediante la oficina de reservaciones mediante correo electrónico en un horario de atención de 08:00am a 12:00 medio día y de 01:00pm a 02:30pm mediante el correo (SINAC, s.f).

- San Pedrillo: Consta del sendero Catarata- San Pedrillo (1,5 km), el sendero Llorona (7 km), sendero Pargo arriba y costero (2,5km) y sendero Marcos Reyes.
- Sirena: Tiene senderos locales (20 km en total) donde se puede disfrutar de la poza del río Claro. Cerca de la boca del río Sirena, durante la marea es alta se pueden avistar tiburones toro y cocodrilos.
- La Leona: En época de desove de tortugas se pueden observar los nacimientos.
- El Tigre: Caminata fuerte (7 km) con miradores desde algunos de los puntos más altos del Parque.

- Los Patos: Senderos locales desde donde se observan el río Rincón, catarata y bosques con árboles de altura; además, se pasa cerca de la Reserva Indígena Guaymí.

La región de Golfito alberga una amplia biodiversidad, gracias a su proximidad al Parque Nacional Corcovado, hogar de numerosas especies, incluidas algunas en peligro de extinción. Este parque ejemplifica la importancia de que los turistas puedan disfrutar de la observación de fauna, como jaguares y aves tropicales, lo que no solo enriquece su experiencia, sino que también promueve la conservación de estos ecosistemas.

Debido a estos atractivos, se da un turismo natural y este representa una fuente vital de ingresos para Golfito. Una promoción adecuada incrementa la llegada de turistas y fomenta el crecimiento de pequeñas empresas locales, como hoteles y restaurantes, y genera empleo en áreas como guías turísticos y transporte. Este flujo de dinero ayuda a financiar proyectos comunitarios y mejora la calidad de vida de los residentes.

En Golfito hay una gran cantidad de tradiciones que provienen de diversas comunidades, incluidas las indígenas y afrodescendientes. Dentro de estas se pueden encontrar los eventos culturales, como las fiestas patronales y las celebraciones tradicionales, las cuales son vitales para mantener viva esta identidad. Estas festividades no solo unen a la comunidad, sino que también permiten que los turistas experimenten de primera mano la cultura local.

El turismo cultural, así como el turismo natural contribuye significativamente a la economía local, con la creación de ferias, mercados y festividades generan oportunidades para que los artesanos y comerciantes vendan sus productos. Por ejemplo, las ferias de artesanías permiten que los visitantes compren objetos únicos, lo que apoya directamente a los creadores y fomenta la actividad económica en la región.

El turismo cultural puede ser una herramienta eficaz para la sostenibilidad, ya que, al involucrar a las comunidades locales en la gestión de sus recursos culturales, se fomenta un enfoque de turismo que respeta y conserva la cultura. Este no solo beneficia a la comunidad, sino que también asegura que las tradiciones no se vean afectadas negativamente por el turismo masivo en cualquiera de estos ámbitos antes mencionados.

El Depósito Libre Comercial de Golfito fue creado con el fin de tener un atractivo turístico diferente en la zona e incrementar la economía local, ya que atrae a un gran número de visitantes a lo largo del año debido a su significativo impacto en el comercio local. Su presencia implica que muchas personas optarán por alojarse en las cercanías para facilitar sus compras en este establecimiento. Su creación tuvo como objetivo principal revitalizar el sector comercial y, a su vez, mejorar la economía de la región.

La disponibilidad de productos libres de impuestos en el Depósito Libre Comercial de Golfito actúa como un imán para turistas, tanto nacionales como internacionales. Esta opción de compras a precios reducidos añade un valor significativo a la experiencia del visitante, lo que puede influir en su decisión de elegir Golfito como destino tanto para compras como turístico y, por ende, aumentar las reservas en hoteles locales.

El Depósito Libre Comercial de Golfito no solo beneficia a los hoteles, sino que también fomenta la colaboración con otros negocios locales, como los hoteles y restaurantes pueden crear paquetes que incluyan compras en el depósito, lo que a su vez impulsa el turismo en la región y fortalece la economía local.

Debido a los atractivos turísticos presentes en el cantón de Golfito y alrededores, es posible que se puedan encontrar gran variedad de visitantes, tanto nacionales como internacionales, que pueden estar interesados en conocer las bellezas naturales, así como la cultura que hay presente en las personas que habitan el cantón, así como también pueden estar interesados en las compras que podrían realizar en el Depósito Libre Comercial de Golfito.

Cada persona o grupo de personas tienen un interés diferente al visitar la zona, sea para vacacionar o incluso para viajes de trabajo, por lo que se puede encontrar una variedad de actividades para cada necesidad por parte de los turistas.

Figura 1.

Mapa de Golfito



Tabla 1.

Análisis FODA de la zona en estudio

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> Ubicación en el Pacífico Sur del país, con fácil acceso a la biodiversidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Al ser una zona con amplia biodiversidad se pueden crear planes para mejorar la economía. 	<ul style="list-style-type: none"> Puede presentarse difícil acceso cuando las condiciones climáticas cambien o se 	<ul style="list-style-type: none"> El cambio climático puede presentar un impacto negativo en las actividades

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se cuenta con buena infraestructura a nivel comercial y portuaria. ▪ Amplia historia cultural en la zona por el impacto de la compañía United Fruit Company. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejora o expansión de la infraestructura hotelera presente. ▪ Aprovechamiento del comercio con el Depósito Libre Comercial de Golfito, así como de la frontera con Panamá. 	<p>tornen complicadas .</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hay altos niveles de desempleo y pobreza. ▪ Falta de servicios turísticos que amplíen la oferta presente en el cantón de Golfito. 	<p>de estar al aire libre o en el mar, así como la economía propia de la zona.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Competencias turísticas en otras zonas del país. ▪ La economía como recae sobre la agricultura y la pesca se depende del mercado internacional
---	---	--	--

Segmentación del mercado

Esta se da a partir de los clientes potenciales que comparten una necesidad o deseo específico y que podrían estar dispuestos a realizar un intercambio para satisfacer esa necesidad o deseo, en este caso, en el mercado turístico en el cantón de Golfito. Se pueden encontrar diferentes tipos de consumidores con diferentes hábitos, intereses, necesidades y estilos de vida, lo que hace posible la creación de productos o servicios específicos en el ámbito turístico.

Criterios de segmentación:

Geográfico: en este se toma en consideración la región en la que están ubicados los atractivos turísticos, qué tan poblada está la zona y el clima que se puede encontrar en la misma.

Demográfico: se toma en cuenta la edad, el género, los ingresos económicos y la educación con la que cuentan los visitantes de la zona para que la oferta turística sea adecuada.

Psicográfico: hay que considerar también el estilo de vida, personalidad, intereses y actividades, así se enfocaría más adecuadamente a un tipo de cliente o turista.

Conductual: se estudiarían los beneficios que se obtendrían y la disponibilidad, entre otros.

Es necesario tomar en consideración todos estos aspectos para la segmentación del mercado meta en el que se desea trabajar y desarrollar oportunamente proyectos turísticos en el cantón de Golfito. Además, en el caso del turismo, es importante estudiar la viabilidad, tomando en cuenta los siguientes factores:

Viabilidad técnica:

Se hace el estudio de la infraestructura existente en la zona, ya que esta facilita la accesibilidad para visitar el lugar. Contempla la presencia de aeropuerto, acceso por mar y la estructura vial para acceder por tierra. Además, se debe valorar la infraestructura dedicada para el turismo, como hoteles, restaurantes, entre otros.

También, es importante considerar los recursos con los que se cuenta en la zona tanto naturales como culturales, ya que son una de las principales fuentes de ingresos para los habitantes de la zona, así como de los propietarios de establecimientos en el cantón de Golfito.

Viabilidad económica:

Se realiza un estudio de la demanda de las actividades de mayor interés, del tipo de turista que llegaría a visitar la zona, las temporadas en las que se puede incrementar su llegada al cantón así como los atractivos de interés tanto a nacionales como internacionales. También, se debe analizar los costos de inversión tanto en equipo especializado para diversas actividades acuáticas, como en infraestructura e incluso el costo operacional de estas actividades.

Viabilidad jurídica:

Para desarrollar este proyecto es necesario cumplir con los permisos y regulaciones que están estipuladas en la legislación costarricense, relacionadas con el impacto ambiental del proyecto, así como la gestión de los residuos generados. Al ser una zona cercana al mar y a parques

nacionales, hay que prestar especial atención en los requisitos necesarios. Además, se requieren esfuerzos conjuntos con la municipalidad para consultar sobre las correspondientes licencias y el pago de los respectivos impuestos.

Viabilidad operativa:

Se debe valorar implementar sistemas de reservas que faciliten el acceso para todo tipo de cliente, además de diariamente llevar a cabo el mantenimiento de equipo e infraestructura y tener planes en caso de una emergencia de cualquier índole. Asimismo, es de suma importancia involucrar a la comunidad en general, mediante ofertas de empleo o colaboraciones en las que se destaque la riqueza cultural del cantón, así como realizar una promoción adecuada de todas estas actividades en diversas plataformas digitales o con agencias de viajes.

Tipos de clientes en el sector hotelero

Cliente de hotel persona joven

Se trata de viajeros que son estudiantes y jóvenes aún, que deciden estudiar y viajar, sea por vacaciones o por disfrute de la conclusión de sus estudios. A estos se les debe considerar como un cliente habitual, ya que está en un constante crecimiento con el paso del tiempo. Es importante considerar que al ser personas jóvenes se debe ofrecer excelentes precios con buenos servicios como el buen internet y lavandería, entre otros.

Cliente de hotel nómades digitales

Este también es un tipo de cliente que ha crecido exponencialmente con el cambio que ha ocurrido en el mundo, ya que muchas personas ahora trabajan a distancia y utilizan esta flexibilidad para viajar por el mundo y trabajar a la vez. Para este tipo de clientes es importante la buena conexión a internet, ya que de esto depende su trabajo y la estadía en el hotel u hospedaje en general. Además, es común que viajen solos y se hospeden en lugares donde puedan interactuar con personas que compartan su estilo de vida.

Cliente de hotel meramente turista

Este cliente turista es el que al finalizar el año o en vacaciones deciden viajar en grupo, familia o en pareja, para vacacionar y disfrutar de la estadía en un hotel u hospedaje. Son personas

que, antes de viajar, deciden estudiar bien el lugar destino, así como las actividades que puedan realizar en el lugar o sus cercanías.

Cliente de hotel de negocio y ocio

Son clientes que viajan por motivos de trabajo, pero también aprovechan para conocer el lugar que están visitando en su tiempo libre. No están de vacaciones, pero aún así tiene su tiempo libre fuera de horario laboral para turistar. En estos casos, también resulta importante la buena conexión a internet, porque tiene un horario laboral por cumplir, usualmente con reuniones virtuales y videollamadas.

Cliente de hotel mochilero

Estos prefieren ir a lugares con precios más bajos, que solo cuenten con lo necesario para su estadía. Al ser mochileros quizá no frecuenten seguidamente el mismo destino, pero es importante considerarlos, ya que este grupo también ha crecido a lo largo de los años. Planean actividades y demás que involucren el disfrute con las demás personas, sean conocidas o no.

Cliente de hotel por una noche

Como el nombre lo dice, son clientes que únicamente pasan una noche en el lugar, sea por cansancio o porque hayan dividido el viaje en dos, antes de llegar a su destino final. En estas circunstancias, se debe despertar su interés para que en otra ocasión decida visitar como destino final el lugar en el que ahora está de paso.

Mediante la utilización de las diversas redes sociales (Facebook, Instagram, Tik Tok, entre otras) se puede comunicar a los turistas los atractivos turísticos que se encuentran en el cantón de Golfito para así ayudar a posicionar la zona como un destino turístico bonito para visitar. Incluso, los mismos hoteles deben usar redes sociales para promocionarse entre los diferentes tipos de clientes nacionales e internacionales. Se debe recordar que actualmente las redes sociales son imprescindibles para anunciar sobre diversas actividades y atractivos para visitar.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico es un componente esencial de cualquier investigación, porque define los pasos, técnicas y procedimientos que se utilizarán para formular y resolver problemas. Este marco se basa en la elaboración de estudios bajo la información directa e inédita que se obtendrá a partir de diferentes personas.

Hay diferentes acciones que se llevan a cabo dentro del marco metodológico que tienen como objetivo analizar a fondo el problema planteado, utilizando métodos específicos que incluyen la observación y la recolección de datos. Este apartado establece el “cómo” se realizará la investigación, proceso es vital para comprender, verificar, ajustar o aplicar conocimientos en el contexto del método científico.

En síntesis, el marco metodológico abarca un conjunto de técnicas, principios y herramientas que orientan y organizan el proceso de investigación. Proporciona una estructura clara para abordar el problema identificado y asegurar la validez, fiabilidad y transparencia de los resultados. Además, facilita la toma de decisiones basadas en evidencia y mejora la comunicación de los descubrimientos.

Enfoque de la investigación

Para llevar a cabo el presente trabajo, se ha decidido investigar cada uno de los enfoques existentes, a saber, el enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto, los cuales permiten recopilar información amplia y detallada que facilitará el desarrollo del estudio. A través de esta metodología, se busca profundizar en la comprensión de los fenómenos en cuestión y explorar las experiencias y perspectivas de los participantes.

Enfoque cualitativo: La investigación cualitativa es aquella que utiliza preferente o exclusivamente información de tipo cualitativo y cuyo análisis se dirige a lograr descripciones detalladas de los fenómenos estudiados. La mayoría de estas investigaciones pone el acento en la utilización práctica de la investigación. Algunos ejemplos de investigaciones cualitativas son la investigación participativa, la investigación - acción,

investigación - acción participativa, investigación etnográfica, estudio de casos (Cauas, s.f, pp. 2).

“El enfoque cualitativo es humanista. La mayoría de estudios no se prueban con hipótesis, estas se generan durante el proceso y van refinándose conforme se recaban más datos o son un resultado del estudio” (Otero, 2018, pp. 12).

Enfoque cuantitativo: La investigación cuantitativa, en cambio, es aquella que utiliza preferentemente información cuantitativa o cuantificable (medible). Algunos ejemplos de investigaciones cuantitativas son: diseños experimentales, diseños cuasi - experimentales, investigaciones basadas en la encuesta social, entre otras; una de las más usadas es la encuesta social (Cauas, s.f, pp. 2).

“El enfoque cuantitativo ofrece posibilidades de divulgar ampliamente los resultados obtenidos en cada proceso investigativo. Facilita controlar cada fenómeno estudiado y la posibilidad de ser replicado y comparado con estudios similares” (Otero, 2018, pp. 5).

Enfoque Mixto: El proceso de investigación mixto implica una recolección, análisis e interpretación de datos cualitativos y cuantitativos que el investigador haya considerado necesarios para su estudio. Este método representa un proceso sistemático, empírico y crítico de la investigación, en donde la visión objetiva de la investigación cuantitativa y la visión subjetiva de la investigación cualitativa pueden fusionarse para dar respuesta a problemas humanos (Otero, 2018, pp. 19).

Este enfoque metodológico no solo enriquecerá la calidad de la investigación, sino que también facilitará una comprensión más profunda de los aspectos analizados a fin de construir un estudio más veraz y accesible para los lectores interesados en el tema.

Asimismo, para garantizar la correcta implementación del enfoque cualitativo, se tiene previsto realizar una cuidadosa revisión de la literatura, utilizando fuentes confiables que ofrezcan los datos esenciales para el desarrollo efectivo del trabajo de investigación. Además, se llevarán a cabo entrevistas y encuestas con los habitantes del cantón de Golfito, con el objetivo de obtener información de primera mano de aquellos que están directamente involucrados en el estudio.

Las preguntas formuladas para las entrevistas serán sometidas a un análisis detallado para identificar las que mejor se adapten a los objetivos de esta investigación y asegurar que sean claras y comprensibles para los entrevistados. Estas permitirán recopilar respuestas adecuadas que contribuyan a un análisis efectivo de la información obtenida.

Además, el enfoque cualitativo facilitará la exploración de las motivaciones, desafíos y oportunidades que enfrenta la población del cantón de Golfito en relación con el turismo natural y cultural en la región. También, permitirá analizar el impacto de este turismo en el sector hotelero y el desarrollo económico asociado. Por lo tanto, este enfoque será fundamental para el desarrollo efectivo del trabajo de investigación, ya que permitirá obtener una comprensión más profunda y contextualizada sobre la promoción de los atractivos turísticos disponibles en la zona.

Diseño

En el contexto de los diseños del enfoque cualitativo, el diseño fenomenológico se considera el más adecuado para esta investigación. Este enfoque se centra en comprender las experiencias y percepciones de los habitantes del cantón de Golfito con respecto al sector turístico y el impacto que este tendría, lo que resulta esencial para captar la esencia de sus vivencias en relación con el turismo natural y cultural en la región.

“De esta manera, en la fenomenología los investigadores trabajan directamente las unidades o declaraciones de los participantes y sus vivencias, más que abstraerlas para crear un modelo basado en sus interpretaciones, como en la teoría fundamentada” (Hernández & Mendoza, 2018, p. 548).

La elección del diseño fenomenológico permitirá acceder a narrativas individuales que reflejan la realidad local, lo que es crucial para abordar las dinámicas del turismo en Golfito. Al recoger estas opiniones, se podría obtener así un contexto más completo y matizado sobre cómo

la comunidad percibe y vive el impacto del turismo. En última instancia, este enfoque facilitará un análisis más significativo y relevante para el desarrollo de estrategias que promuevan de manera efectiva los atractivos turísticos de la zona.

Fuentes

Las fuentes de información son un aspecto fundamental en el desarrollo de cualquier trabajo de investigación, ya que la calidad de la información recopilada influye directamente en la veracidad de los hallazgos, lo que, a su vez, es crucial para garantizar la credibilidad del estudio al momento de su presentación.

Cruz (2019) argumenta que: “son instrumentos para el conocimiento, acceso y búsqueda de la información, su objetivo principal es el de buscar, fijar y difundir la fuente de información implícita en cualquier soporte físico estas se pueden catalogar desde diferentes perspectivas, sin embargo, cada autor puede elaborar su propia clasificación dependiendo su grado de información” (p. 1).

Las fuentes de información son esenciales en la elaboración de cualquier trabajo de investigación. La validez de los datos obtenidos es determinante para asegurar que el estudio sea preciso y confiable, lo cual es fundamental para su credibilidad al ser presentada.

Fuentes primarias

Son aquellas que contienen información nueva y original, que no ha sido sometida a ningún tratamiento posterior (selección, interpretación...) Son documentos primarios las monografías o libros, las publicaciones en serie (periódicos, revistas...), y la literatura gris (documentos que no siguen los canales habituales de difusión o comercialización: actas de congresos, tesis doctorales, trabajos finales de carrera, etc.). (Cabrera Méndez, 2010, p. 4)

En breve, las fuentes primarias son aquellas de primera mano, de personas, instituciones, entre otros organismos involucrados directamente con el tema por investigar. Se considera la evidencia más auténtica a la hora de realizar una investigación. Para los propósitos de este trabajo, como se ha mencionado anteriormente, se pretende recopilar información directamente de los

habitantes del cantón de Golfito. Ellos pueden ofrecer una perspectiva más precisa sobre el turismo y su impacto, lo que permitirá un análisis más enfocado.

Fuentes secundarias

Son el resultado de las operaciones que componen el análisis documental (descripción bibliográfica, catalogación, indización, y a veces, resumen). Es decir, alguien ha trabajado sobre su contenido. Permiten el conocimiento de documentos primarios, a partir de diversos puntos de acceso (autor, título, materia...). Son documentos secundarios los catálogos de bibliotecas, bibliografías comerciales, índices de publicaciones periódicas, índices de citas, boletines de sumarios, etc (Cabrera Méndez, 2010, p. 4).

Como se ha mencionado previamente, estas fuentes son el resultado del trabajo de otros investigadores. Se basan en las fuentes primarias, pero han sido procesadas y analizadas por diferentes personas que reinterpretaban la información original. Así, se sintetizan y generan nuevas perspectivas sobre el tema.

Las fuentes secundarias se fundamentarán en investigaciones previas, libros, sitios web, revistas, periódicos y otros medios de información confiables. De esta manera, la información recopilada a través de estas fuentes enriquecerá el análisis del tema central de esta investigación. Además, facilitará el acceso a antecedentes teóricos e históricos, así como enfoques metodológicos pertinentes para el estudio.

Con el objetivo de garantizar la validez y la fiabilidad de los resultados, se planifica obtener los datos necesarios a partir de una combinación de fuentes primarias y secundarias. Las fuentes primarias incluirán entrevistas, encuestas y observaciones directas, lo que permitirá recoger información de primera mano sobre el tema. Por otro lado, las fuentes secundarias, que abarcan estudios previos, artículos académicos y documentos relevantes, ofrecerán un contexto adicional y ayudarán a situar los hallazgos dentro de un marco teórico más amplio.

Población y muestra

La población de una investigación está formada por todos los elementos involucrados en el fenómeno que se ha definido y delimitado durante el análisis del problema. Esta población, también usualmente denominada universo, se caracteriza por ser objeto de estudio, lo que permite su medición y cuantificación. Es fundamental establecer límites claros en relación con sus características, incluyendo aspectos de contenido, ubicación geográfica y periodo temporal.

La población de una investigación está compuesta por todos los elementos (personas, objetos, organismos, historias clínicas) que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación (Toledo Díaz de León, s.f).

“La población debe delimitarse claramente en torno a sus características de contenido, lugar y tiempo” (Toledo Díaz de León, s.f).

Para definir la población y la muestra de un estudio, es fundamental comenzar por identificar quiénes o qué serán objeto de medición o análisis de la investigación. Este proceso implica determinar claramente los elementos que constituirán el objeto de estudio, ya sea un grupo de personas, objetos, eventos o cualquier otro fenómeno relevante.

Para los propósitos de esta investigación, la población de interés abarca tanto a los residentes del cantón de Golfito como a los visitantes que provienen de diversas zonas del país. Esta elección se debe a la relevancia de comprender cómo los diferentes grupos interactúan con los atractivos turísticos de la región, además de conocer el impacto que tienen estos en la economía, así como en el sector hotelero.

Al incluir a los residentes, se busca obtener una perspectiva más completa sobre la percepción y el uso de estos recursos, así como su impacto en la comunidad local. Por otro lado, al considerar a los visitantes, se busca entender las motivaciones y experiencias de quienes eligen este destino, lo que puede ofrecer información valiosa sobre las preferencias y tendencias en el turismo en la zona.

Cuando la población es muy grande, o por cualquier circunstancia no se puede tener acceso a toda, se elige una muestra para realizar el experimento con ella. La muestra está conformada por las unidades seleccionadas de una determinada población y son los sujetos o elementos con los cuales se realiza el experimento. Se define como un sub grupo de la población que es reflejo fiel de ese conjunto y tiene los valores de esta (Camacho de Báez, s.f, p. 122).

En este caso, la muestra está representada por las personas que directamente les impacta la visita de turistas en los diferentes atractivos naturales y culturales del cantón de Golfito, así se conoce la percepción de estas y de la importancia de una promoción adecuada de los atractivos de la zona para un desarrollo económico local.

Tabla 2

Muestra

Entrevistado	Puesto	Razón
N°1	Propietaria de unas cabinas	Es de importancia conocer la opinión, ya que una propietaria de un establecimiento para alojarse conoce el impacto que el turismo representa.
N°2	Recepcionista de un hotel	Esta persona nos puede brindar información sobre la ocupación de un hotel en temporada baja y alta en la región.
N°3	Asistente de dirección	Es importante para conocer sobre el manejo de un hotel en la parte

		administrativa con el impacto del turismo.
--	--	--

Nota: Entrevistas por realizar. Elaboración propia.

Unidad de análisis

En esta investigación se encontraron diferentes unidades de análisis relevantes. Estas se definieron de la siguiente manera:

Tabla 3.

Unidades de análisis

Objetivo	Categoría de análisis	Subcategoría	Instrumento	Definición conceptual	Ítem
Investigar los atractivos naturales y culturales potenciales que atraigan turistas al cantón de Golfito.	Los atractivos naturales y culturales potenciales que atraigan turistas al cantón de Golfito.	Atractivos naturales y culturales.	Revisión bibliográfica. Entrevista. Encuesta.	Analizar la información obtenida mediante los diferentes instrumentos para determinar los potenciales atractivos.	Información relevante obtenida sobre atractivos turísticos.
Estudiar la situación económica actual del	La situación económica actual del sector	Situación económica	Entrevista. Encuesta.	Analizar la información obtenida mediante los	Información relevante obtenida sobre la

sector hotelero del cantón de Golfito.	hotelero del cantón de Golfito.	del sector hotelero.		diferentes instrumentos para estudiar la economía de este sector.	economía del sector hotelero.
Evaluar el impacto de la promoción efectiva de atractivos naturales y culturales en el sector hotelero en el cantón de Golfito.	El impacto de la promoción efectiva de atractivos naturales y culturales en el sector hotelero en el cantón de Golfito.	La promoción efectiva de atractivos naturales y culturales en el sector hotelero en el cantón de Golfito.	Entrevista. Encuesta.	Analizar la información obtenida mediante los diferentes instrumentos para evaluar el impacto de la promoción efectiva de atractivos turísticos para el sector hotelero.	Información relevante obtenida sobre el impacto que esta tendría en el cantón de Golfito.

Instrumentos de investigación

El método es el camino teórico, las técnicas constituyen los procedimientos concretos que el investigador utiliza para lograr información. Los métodos son globales y generales, las técnicas son específicas y tienen un carácter práctico y operativo. Las técnicas se subordinan a un método y éste a su vez es el que determina qué técnicas se van a usar (Abril, s.f).

Estos instrumentos representan el conjunto de métodos, herramientas o recursos utilizados para recopilar, almacenar, analizar y comunicar los datos relacionados con los fenómenos objeto de estudio. En este sentido, las técnicas son procedimientos esenciales de recolección de información que el investigador emplea para acercarse a los hechos y obtener un entendimiento más profundo de ellos.

La correcta aplicación de estos instrumentos también contribuye a la transparencia y credibilidad del estudio. Por utilizar métodos estandarizados y reconocidos, el investigador puede demostrar que sus resultados son reproducibles y pueden ser verificados por otros. Estos no solo fortalecen la validez de los resultados, sino que también incrementan la confianza de la comunidad académica y del público en general en los hallazgos presentados.

Además, los instrumentos elegidos influyen directamente en la calidad y fiabilidad de la investigación, por ejemplo, encuestas bien diseñadas, entrevistas estructuradas o técnicas de observación rigurosas pueden proporcionar datos más precisos y representativos. Los instrumentos empleados en el presente trabajo investigativo se detallan a continuación:

Revisión bibliográfica

La revisión bibliográfica es una de las principales fuentes para obtener información y es esencial en el desarrollo de un trabajo de investigación. Este proceso permite acceder a una variedad de recursos, como estudios previos, artículos y revistas, entre otras fuentes. Además, mediante la revisión bibliográfica, se puede seleccionar la información más pertinente para el tema en investigación, lo que enriquece el análisis y la comprensión del objeto de estudio.

Una revisión bibliográfica es un análisis de documentos acerca de un tema que se está rastreando. Presenta la información publicada sobre un tema y plantea una organización de ese material de acuerdo con un punto de vista. Se utiliza para recopilar y comentar la literatura publicada sobre un tema. Para ello usted puede seguir distintas secuencias narrativas (Coral, 2021).

Entrevistas

Realizar entrevistas con personas involucradas en el tema de investigación es un aspecto crucial, especialmente en el contexto de un enfoque cualitativo. Estas entrevistas representan una fuente valiosa de información primaria, ya que permiten obtener datos directamente de aquellos que tienen experiencia o conocimiento sobre el asunto en cuestión.

La entrevista es una técnica de recogida de información que además de ser una de las estrategias utilizadas en procesos de investigación, tiene ya un valor en sí misma. Tanto si se elabora dentro de una investigación, como si se diseña al margen de un estudio sistematizado, tiene unas mismas características y sigue los pasos propios de esta estrategia de recogida de información (Folgueiras Bertomeu, 2016, p. 2).

Encuestas

La aplicación de encuestas a los residentes del cantón de Golfito facilitará la recolección de una gran cantidad de información primaria. Estas permitirán obtener datos estadísticos que confirmarán algunos aspectos y desacreditarán otros. Asimismo, muchas personas prefieren participar en encuestas, debido a la facilidad que ofrecen para responder, lo que se espera que resulte en una amplia participación de los miembros de esta comunidad.

“La encuesta es un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica” (Hernández et al, s.f, p. 3).

Recolección de datos

En este estudio, la recolección de datos se realizará a través de diversas estrategias, incluyendo la búsqueda de fuentes bibliográficas confiables, así como la implementación de entrevistas y encuestas. Esta metodología se ha seleccionado cuidadosamente para garantizar una recopilación de información integral y diversa. Los pasos por seguir son:

- Búsqueda de fuentes bibliográficas confiables para obtener información sobre el tema central de la investigación.
- Elaborar encuestas para obtener datos estadísticos y, a su vez, corroborar los datos que se han obtenido de fuentes secundarias.
- Analizar toda la información recolectada por estos medios para lograr una mejor descripción sobre el tema.

Al seguir los pasos establecidos previamente, se espera lograr un desarrollo sólido y coherente de este trabajo de investigación. Este enfoque permitirá abordar de manera efectiva la pregunta científica que se planteó al inicio y asegurar que se analicen todos los aspectos relevantes del tema en cuestión.

Además, este proceso metódico contribuirá a cumplir con los objetivos establecidos al principio de la investigación, lo que a su vez facilitará la obtención de resultados significativos y bien fundamentados. A través de esta metodología, se espera no solo responder a la interrogante inicial, sino también proporcionar una comprensión más profunda del fenómeno bajo estudio.

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo, se mostrarán los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas realizadas. Se detallarán de manera clara y organizada los hallazgos para ofrecer una visión completa de las respuestas recopiladas y su relevancia en el contexto del estudio. Asimismo, se llevará a cabo un análisis de estos resultados, con el objetivo de facilitar una comprensión más profunda del tema investigado. Este análisis se centrará en la identificación de patrones y tendencias, así como en las posibles relaciones entre las respuestas de los participantes. Al explorar los datos de esta manera, se pretende clarificar aspectos esenciales del fenómeno en cuestión, sino también proporcionar perspectivas que enriquezcan la discusión y ayuden a formular conclusiones significativas.

Encuesta

A continuación, se presentarán los resultados obtenidos de la encuesta efectuada a diferentes personas que tienen relación con el turismo en el cantón de Golfito. Cabe destacar que dicha encuesta se llevó a cabo a personas conocidas que visitaron este cantón en los últimos 4 meses del presente año. Las encuestas se realizaron a un total de 23 participantes. Debido a este número limitado de encuestados, los resultados obtenidos mostraron una diversidad reducida, lo que a su vez facilitó la recopilación de la información necesaria para la investigación.

Pregunta 1. ¿Vive usted en el cantón de Golfito?

Tabla 4.

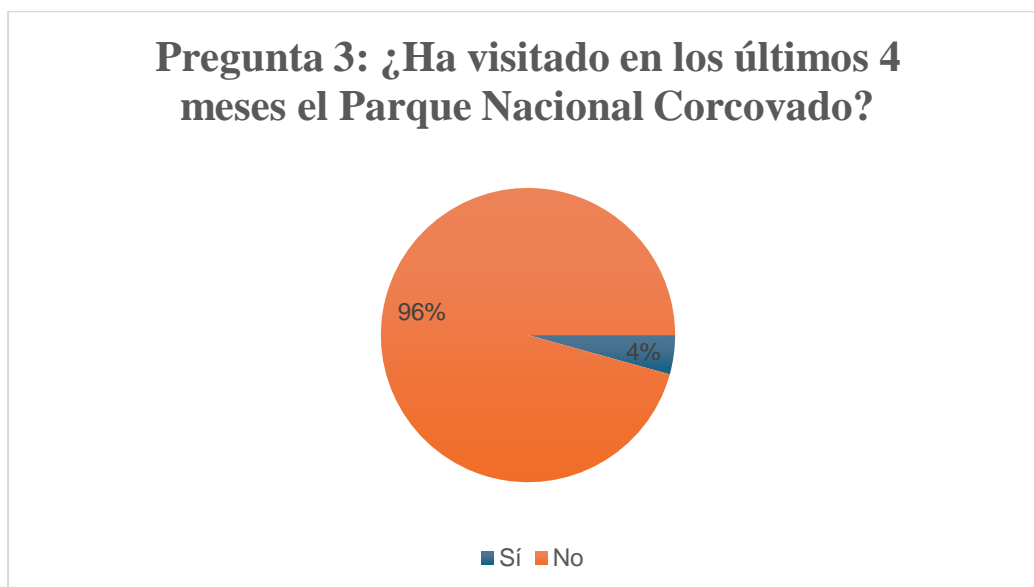
Residencia en el cantón del Golfito

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Sí	3	13%
No	20	87%
Total	23	100%

Nota. Elaboración propia.

Figura 2.

Residencia en el cantón del Golfito



Nota. Elaboración propia (2024).

Lectura del gráfico:

Para la pregunta número 1 de la encuesta, 20 personas que corresponde a un 87% de la población encuestada no vive en el cantón de Golfito, mientras que 3 personas corresponden a un 13% sí vive en el cantón de Golfito. De esta manera, se puede determinar dónde viven las personas que visitaron Golfito.

Interpretación:

Como se puede observar en la encuesta aplicada, la mayoría de los encuestados dijeron que no viven en el cantón de Golfito, mientras que solo 3 personas dijeron que viven en este. Es de notar que la mayoría de las personas encuestadas no residen en este cantón.

Pregunta 2: ¿Ha visitado en los últimos 4 meses las playas del cantón de Golfito?

Tabla 5.

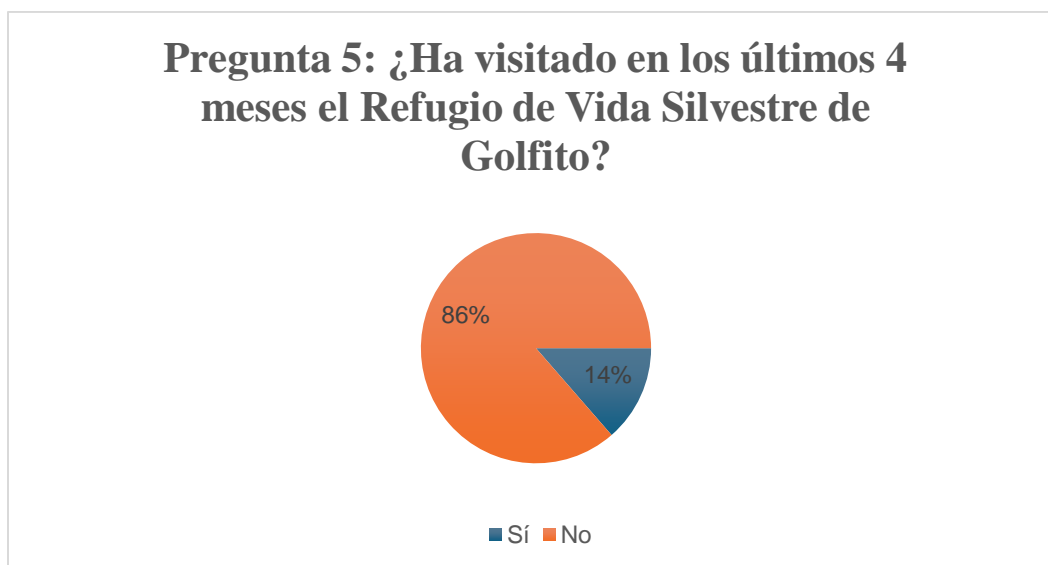
Visitación en los últimos 4 meses a las playas del cantón de Golfito

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Sí	11	47,8%
No	12	52,2%
Total	23	100%

Nota. Elaboración propia (2024).

Figura 3.

Visitación en los últimos 4 meses a las playas del cantón de Golfito



Nota. Elaboración propia (2024).

Lectura del gráfico:

Para la pregunta 2 de la encuesta, 11 personas que corresponde a un 47,80% de la población sí visitó las playas del cantón de Golfito, mientras que 12 personas corresponden a un 52,20% no las visitaron. De esta manera, se determina la cantidad de visitantes.

Interpretación:

Como se puede notar en la población encuestada se encuentran porcentajes muy similares en lo que respecta a quienes visitan o no las playas que se encuentran en el cantón de Golfito.

Pregunta 3: ¿Ha visitado en los últimos 4 meses el Parque Nacional Corcovado?

Tabla 6.

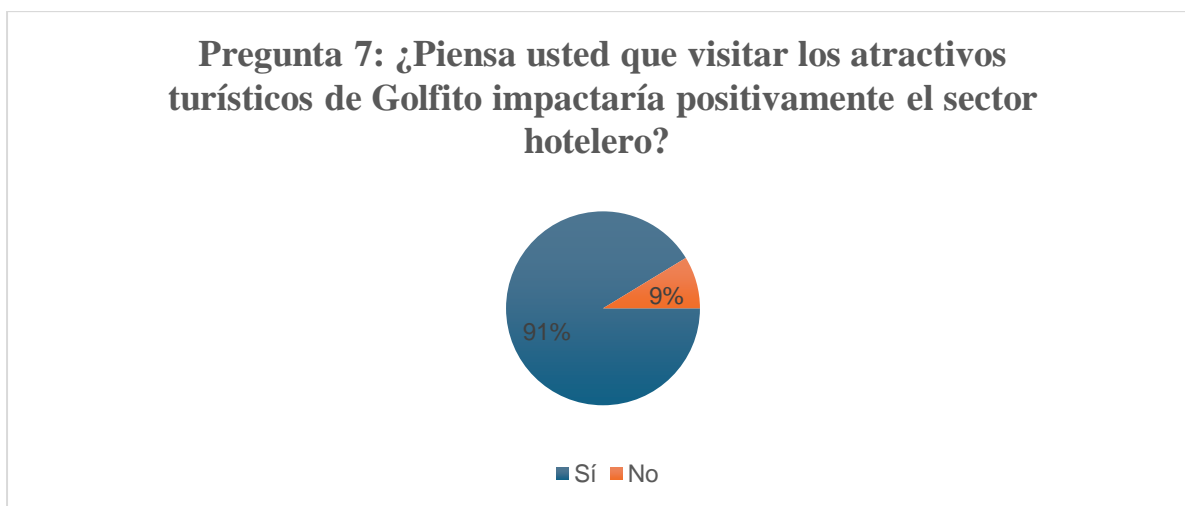
Visitación en los últimos 4 meses el Parque Nacional Corcovado

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Sí	1	4,3%
No	22	95,7%
Total	23	100%

Nota. Elaboración propia (2024).

Figura 4.

Visitación en los últimos 4 meses el Parque Nacional Corcovado



Nota. Elaboración propia (2024).

Lectura del gráfico:

Para la pregunta número 3 de la encuesta, 1 persona que corresponde a un 4,30% de la población sí visitó el Parque Nacional Corcovado, mientras que 22 personas corresponden a un 95,70% no

lo visitaron. De esta manera, se establece la cantidad de personas que visitaron dicho parque nacional.

Interpretación:

Como se puede notar en la población encuestada, muchas personas no han visitado el Parque Nacional Corcovado por diversas razones, incluyendo el desconocimiento de que es posible acceder a este parque por medio del cantón de Golfito.

Pregunta 4: ¿Ha visitado en los últimos 4 meses el Parque Nacional Piedras Blancas?

Tabla 7.

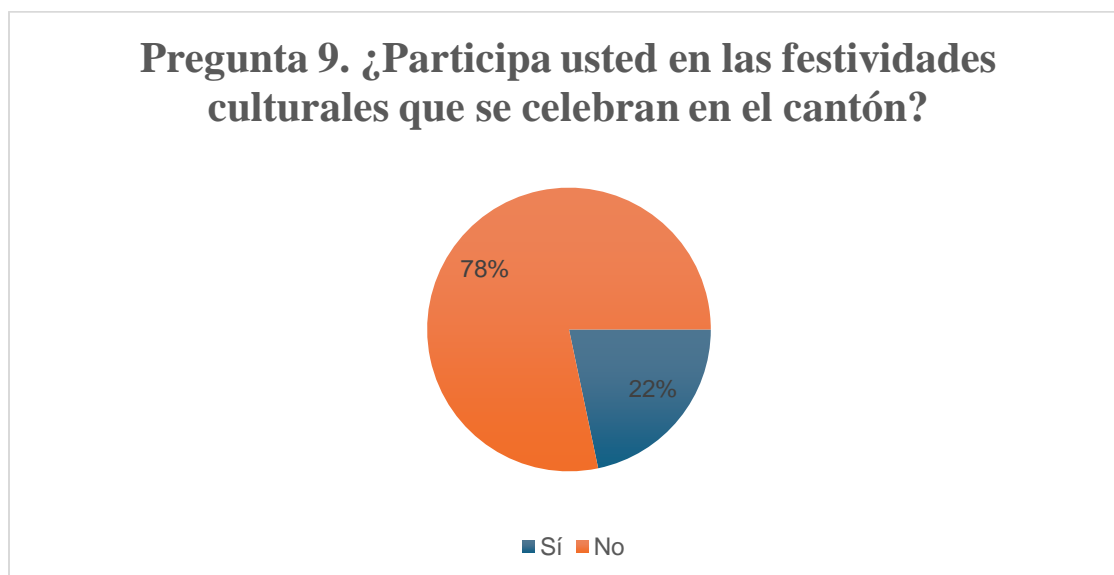
Visitación en los últimos 4 meses el Parque Nacional Piedras Blancas

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	8,7%
No	21	91,3%
Total	23	100%

Nota. Elaboración propia (2024).

Figura 5.

Visitación en los últimos 4 meses el Parque Nacional Piedras Blancas.



Nota. Elaboración propia (2024).

Lectura del gráfico:

Para la pregunta número 4 de la encuesta, 2 personas que corresponde a un 8,70% de la población sí visitó el Parque Nacional Piedras Blancas, mientras que 21 personas que corresponden a un 91,30% no lo visitó. Así, se determina la cantidad de personas que visitaron dicho parque nacional.

Interpretación:

Como se puede notar en la población encuestada, muchas personas no han visitado el Parque Nacional Piedras Blancas por diversas razones. Es importante promocionar que hay acceso a estos parques nacionales por medio del cantón de Golfito.

Pregunta 5: ¿Ha visitado en los últimos 4 meses el Refugio de Vida Silvestre de Golfito?**Tabla 8.**

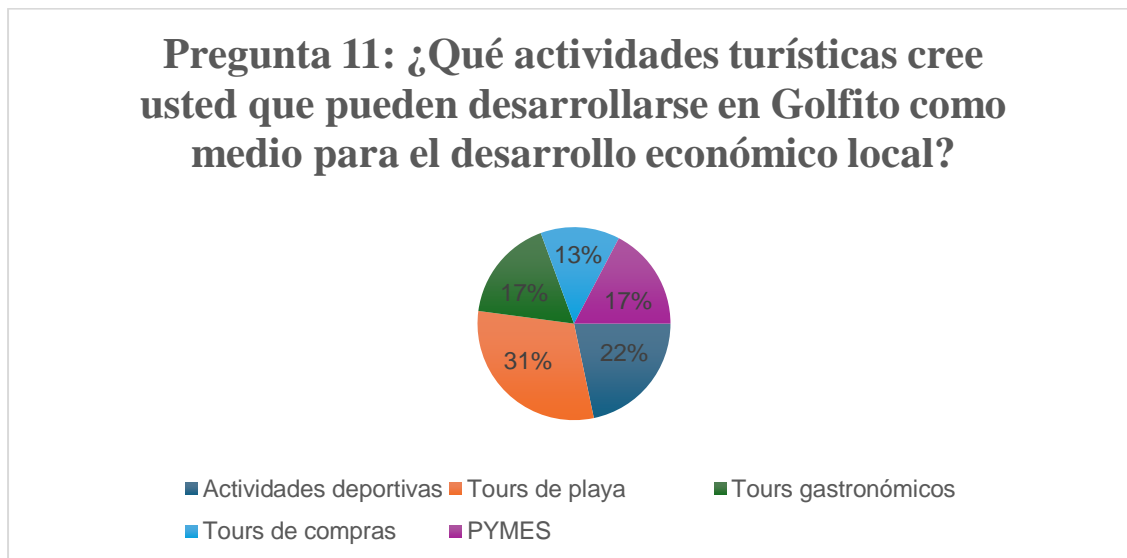
Visitación en los últimos 4 meses el Refugio de Vida Silvestre de Golfito

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	13,6%
No	19	86,4%
Total	23	100%

Nota. Elaboración propia.

Figura 6.

Visitación en los últimos 4 meses el Refugio de Vida Silvestre de Golfito



Nota. Elaboración propia (2024).

Lectura del gráfico:

Para la pregunta número 5 de la encuesta, 4 personas que corresponde a un 13,60% de la población sí visitó el Refugio de Vida Silvestre de Golfito, mientras que 19 personas corresponden a un 86,40% no lo visitaron. De esta manera, se determina la cantidad de personas que visitaron el lugar.

Interpretación:

Pese a que se trata de un porcentaje bajo, ya más personas han visitado este lugar, lo cual impacta el turismo en el cantón de Golfito.

Pregunta 6: ¿Ha visitado en los últimos 4 meses el Depósito Libre Comercial de Golfito?

Tabla 9.

Visitación en los últimos 4 meses el Depósito Libre Comercial de Golfito

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Sí	13	56,5%
No	10	49,5%
Total	23	100%

Nota. Elaboración propia (2024).

Figura 7.

Visitación en los últimos 4 meses el Depósito Libre Comercial de Golfito.



Nota. Elaboración propia (2024).

Lectura del gráfico:

Para la pregunta número 6 de la encuesta, 13 personas que corresponde a un 56,50% de la población sí visitó el Depósito Libre Comercial de Golfito, mientras que 10 personas corresponden a un 43,50% no lo visitaron. De esta manera, se establece la visitación a este lugar comercial.

Interpretación:

Como se ha ido notando con el análisis de las preguntas realizadas antes, muchas personas no visitan el cantón de Golfito por atractivos naturales, sino mayoritariamente por ir de compras en el Depósito Libre Comercial de Golfito.

Pregunta 7: ¿Piensa usted que visitar los atractivos turísticos de Golfito impactaría positivamente el sector hotelero?

Tabla 10.

Impacto de los atractivos turísticos de Golfito en el sector hotelero

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Sí	21	91,3%
No	2	8,7%
Total	23	100%

Nota. Elaboración propia (2024).

Figura 8.

Impacto de los atractivos turísticos de Golfito en el sector hotelero



Nota. Elaboración propia (2024).

Lectura del gráfico:

Para la pregunta número 7 de la encuesta, 21 personas que corresponde a un 91,30% de la población sí considera que visitar los atractivos turísticos impactaría positivamente el sector hotelero, mientras que 2 personas corresponden a un 8,70% no considera que impacte de forma positiva. Así, se establece la opinión respecto al impacto de la visita de los atractivos turísticos en el sector hotelero de la zona.

Interpretación:

Como se puede notar, la mayoría de las personas consideran que visitar los atractivos turísticos presentes en el cantón de Golfito sí impactaría favorablemente el sector hotelero.

Pregunta 8: ¿Considera usted importante la promoción de los atractivos turísticos como medio de desarrollo económico en el cantón de Golfito?

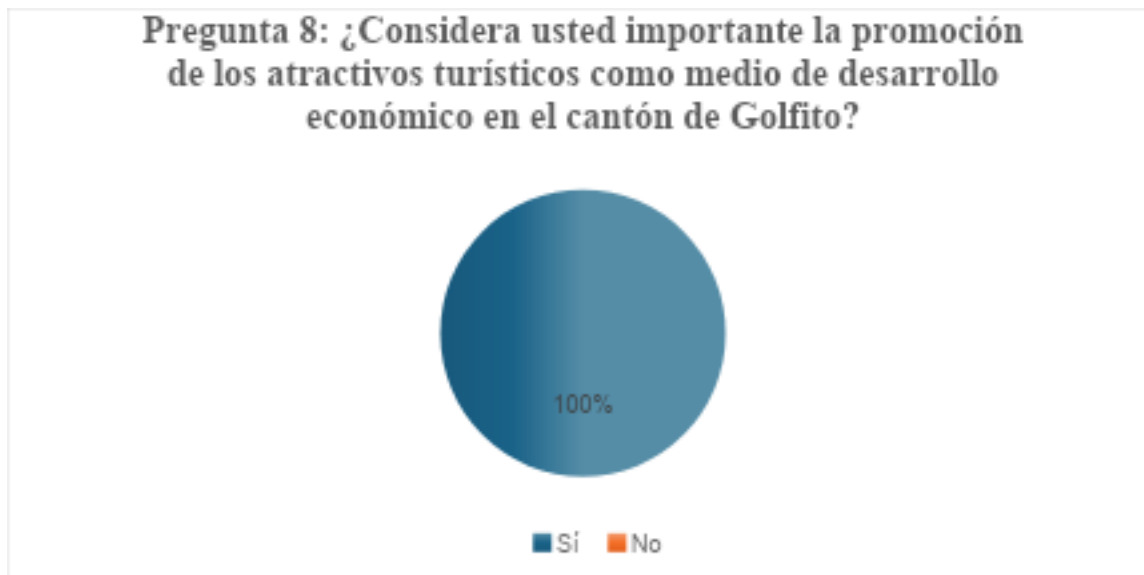
Tabla 11.*Promoción de los atractivos como medio de desarrollo económico*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Sí	23	100%
No	0	0%
Total	23	100%

Nota. Elaboración propia (2024).

Figura 9.

Promoción de los atractivos como medio de desarrollo económico



Nota. Elaboración propia (2024).

Lectura del gráfico:

Para la pregunta número 8 de la encuesta, 23 personas que corresponde al 100% de la población encuestada sí considera que es importante la promoción de los atractivos turísticos como medio de desarrollo económico en el cantón de Golfito.

Interpretación:

Como se puede notar, la totalidad de las personas opinan que es importante la promoción de atractivos turísticos del cantón de Golfito para un impacto positivo en la economía.

Pregunta 9. ¿Participa usted en las festividades culturales que se celebran en el cantón?

Tabla 12.

Participación en las festividades culturales

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	78,3%
No	18	21,7%
Total	23	100%

Nota. Elaboración propia (2024).

Figura 10.

Participación en las festividades culturales



Nota. Elaboración propia (2024).

Lectura del gráfico:

Para la pregunta número 9 de la encuesta, 5 personas que corresponde a un 21,70% de la población sí participa en las festividades culturales del cantón de Golfito, mientras que 18 personas corresponden a un 78,30% no participa. De esta manera, se determina el involucramiento de la población en las actividades culturales.

Interpretación:

Como se puede notar, se registra un porcentaje muy alto de personas que no participan en dichas festividades culturales, lo cual resulta negativo para el desarrollo económico.

Pregunta 10: ¿En los últimos 4 meses ha hecho uso de algún hotel ubicado en el cantón de Golfito?

Tabla 13.

Visitación en los últimos 4 meses a hoteles en Golfito

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Sí	3	13%
No	20	87%
Total	23	100%

Nota. Elaboración propia (2024).

Figura 11.

Visitación en los últimos 4 meses a hoteles en Golfito



Nota. Elaboración propia (2024).

Lectura del gráfico:

Para la pregunta número 10 de la encuesta, 3 personas que corresponde a un 13% de la población encuestada sí ha hecho uso de algún hotel ubicado en el cantón de Golfito, mientras que 20 personas corresponden a un 87% no. Así, se establece el uso de los hoteles por parte de visitantes.

Interpretación:

Como se advierte, muy pocas personas hacen uso de los hoteles ubicados en el cantón de Golfito, lo cual impacta negativamente este sector.

Pregunta 11: ¿Qué actividades turísticas cree usted que pueden desarrollarse en Golfito como medio para el desarrollo económico local?

Tabla 14.

Actividades turísticas para el desarrollo económico local

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Actividades deportivas	5	21,7%
Tours de playa	7	30,4%
Tours gastronómicos	4	17,3%
Tours de compras	3	13,3%
Actividades que involucren a los PYMES	4	17,3%
Total	23	100%

Nota. Elaboración propia (2024).

Figura 12.

Actividades turísticas para el desarrollo económico local



Nota. Elaboración propia (2024).

Lectura del gráfico:

Para la pregunta número 11, 5 personas que equivalen al 21,7% mencionó las actividades deportivas, 7 personas que equivalen al 30,4% mencionó los tours de playa, 4 personas que equivale al 17,3% mencionó tours gastronómicos, 3 personas que equivalen al 13,3% mencionó tours de compras, 4 personas que equivalen al 17,3% mencionó actividades que involucren los PYMES. Así, se encontraron diferentes ideas de actividades que promoverían el turismo local con impacto positivo en el sector hotelero y que funcionarían como desarrollo económico en la zona.

Interpretación:

Como se observó previamente, las personas encuestadas dieron su opinión con respecto a las diferentes actividades que se pueden realizar en el cantón de Golfito como medio para el desarrollo económico y para un impacto positivo al sector hotelero.

Entrevistas

Entrevista N°1

Hotel: Cabinas Playa Cacao

Puesto: Propietaria

A continuación, las preguntas planteadas:

1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el sector hotelero?

Aproximadamente 15 años.

2. ¿Considera que el turismo es un motor importante para el desarrollo económico local?
¿Por qué?

Menciona: Claro que sí, nosotros tenemos 30 años de trabajar el restaurante y 15 de tener las cabinas, y hemos vivido de esto. Antes que empezarán a tener proyectos grandes en Golfito, el visitante nuestro era la mayoría gente de la zona, por lo que los precios deben ser moderados, y por eso ofrecemos la lancha, para que vengan a disfrutar aquí. Y bueno gracias a nuestros clientes, le compramos a otros de la zona y damos trabajo a otros de Golfito, así que claro que el turismo un gran desarrollo económico, más ahora que se ha estado embelleciendo más.

3. ¿Ha visto algún cambio en la economía local debido a la llegada de turistas? Siendo así, ¿cuáles?

Menciona: Podemos ver, que, si usted venía hace 30 años, Golfito era feo, olía mal. Las personas han cambiado la mentalidad, han arreglado sus casas, el panorama ahora es otro, la yarda, que es como un parque, donde la gente llega a tardear, y todos ganamos con la llegada de los turistas.

4. ¿Qué prácticas sostenibles ha implementado su hotel para atraer a turistas conscientes del medio ambiente?

Menciona: Aquí muchas empresas estamos comprometidas con Misión Tiburón, yo soy una de las líderes y promotoras, por lo cual andamos buscando fondos y actividades, que ayuden a cuidar el mar, los golfiteños vivimos del mar y debemos hacer una cultura de cuidado, más si queremos atraer turistas. Todo lo que usamos en las cabinas o restaurantes lo reciclamos; los desechos orgánicos

igual, los utilizamos en pequeñas huertas, si las cabinas no están en uso, solicitamos apagar todo, y si sí, bueno tenemos luz de movimiento afuera, para ahorrar energía.

5. ¿Cómo podría mejorar la colaboración entre hoteles y otras empresas locales para potenciar el turismo?

Menciona: El sector hotelero deberíamos de ponernos de acuerdo, promocionar más a Golfito, que sea un mismo sentir, dejar de pensar solo en la ganancia de un solo negocio, si no de un bienestar de un pueblo.

Entrevista N°2

Hotel: Hotel Casa Roland

Puesto: Recepcionista

Años de servicio desde el 2008.

1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el sector hotelero?

Menciona: Tres años

2. ¿Considera que el turismo es un motor importante para el desarrollo económico local?
¿Por qué?

Menciona: Claro que sí, es una idea de desarrollo nueva, ya que es un destino de compras, además de que económicamente beneficia a todo el pueblo, nuevas fuentes de trabajo.

3. ¿Ha visto algún cambio en la economía local debido a la llegada de turistas? Siendo así, ¿cuáles?

Menciona: Nuevo, la marina, y lo que ha traído la marina, gente nueva, yates, con una visión a un mercado nuevo. Ahora la gente viene y ve Golfito más desarrollado, más limpio. Más organizado.

4. ¿Qué prácticas sostenibles ha implementado su hotel para atraer a turistas conscientes del medio ambiente?

Menciona: El hotel clasifica los desechos, en cada habitación hay rotulación de ahorro de energía. Dan donaciones a Misión Tiburón, para el cuidado del manglar y las playas.

5. ¿Cómo podría mejorar la colaboración entre hoteles y otras empresas locales para potenciar el turismo?

Menciona: Hotel casa Roland, al llegar extranjeros, se les da una explicación de los atractivos tanto en Golfo Dulce, sin comisiones, así ellos conocen, la persona se gana el tour y el hotel gana la estadía, por quedarse más días. Ayudar a todos los tours operadores de la zona, para cambiar esa visión.

6. ¿Qué estrategias considera esenciales para que los hoteles se beneficien del crecimiento del turismo?
 - Ofrecer atractivos.
 - La publicidad que hace el hotel promociona el golfo, cavernitas.
 - Promociones de hospedaje, depende la temporada.
 - Mercadeo en redes.

Entrevista N°3

Hotel: Hotel Hamacas

Puesto: Asistente de dirección

1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el sector hotelero?

Menciona: 2 años y 7 meses.

2. ¿Considera que el turismo es un motor importante para el desarrollo económico local?
¿Por qué?

Menciona: Sí claro. Esta temporada ha sido una muy baja. El hotel se basa más en la llegada de mega yates y fragatas, cuyos tripulantes se quedan en el hotel y, a la vez, en otras empresas de la zona.

3. ¿Ha visto algún cambio en la economía local debido a la llegada de turistas? Siendo así, ¿cuáles?

Menciona: Sí se ve el cambio. Desde mi punto de vista, con el proyecto de la marina, el paso de de visitas de un día ha sido un impacto grande, muchas personas llaman, que creen que es público. Igual ya no se ve como el simple Golfito de siempre.

4. ¿Qué prácticas sostenibles ha implementado su hotel para atraer a turistas conscientes del medio ambiente?

Menciona: Trabajar con la Misión Tiburón. Tiene un departamento de responsabilidad social. La hora de la naturaleza, los últimos jueves de cada mes, se apagan todas las luces y se desconecta todo para concientizar el ahorro de energía. Hay un comité de Humano, hacen limpiezas en la marina, golfito, deposito, pintar bancas para que el Golfito se vea mejor.

5. ¿Cómo podría mejorar la colaboración entre hoteles y otras empresas locales para potenciar el turismo?

Menciona: Promocionar Golfito como destino, todos los atractivos que tienen, hace falta más promocionar los atractivos.

6. ¿Qué estrategias considera esenciales para que los hoteles se beneficien del crecimiento del turismo?

Menciona: El reto es promocionarse con un marketing limpio, de sus bellezas naturales, las cosas que ofrece la marina. De parte de la municipalidad, CatuGolfo, un trabajo en conjunto, en trabajo en equipo para lograr promocionar.

Además de las intervenciones anteriores, se realizaron otras entrevistas a personas extranjeras, seguidamente se mencionará cada una de sus opiniones:

Entrevista N°4.

Se habló con una alemana. Mencionó que ella nunca escuchó hablar del Golfo Dulce cuando estuvo en otras zonas de Costa Rica. Una vez llegó a la zona sur supo de la existencia del lugar y le atrajo el avistamiento de las ballenas. Menciona que lo que no le gustó de las playas es que son poco

turísticas y que considera que algunas playas no son para bañarse por la cantidad de arena que tienen.

Entrevista N°5

Se habló con una estadounidense. Ella menciona que vino por primera vez a Costa Rica en 1992. Tampoco conocía del Golfo, pero ahora vive enamorada de la zona sur. Ella cataloga Drake, Corcovado, Puerto Jiménez y Golfito por lo que tiene turísticamente hablando. Ella utiliza Golfito como punto de salida y de entrada al país por medio de sus aviones o bien en lanchas para movilizarse, pero ella no se quedaría porque Golfito no tiene nada para ofrecerle.

Entrevista N°6

Se habló con una persona de Japón. Menciona que no conoció tanto de Golfito, pero que sí hizo viajes en lancha y logró el avistamiento de ballenas. Le gustó la naturaleza que hay presente, que hay que cuidar la naturaleza y que como tal no se encuentran tantos turistas en esta zona del país.

Entrevista N°7

Se habló con una portuguesa. Ella menciona que está 100% enamorada de Golfo Dulce, ha venido 3 veces a Costa Rica y regresará el próximo año. Le gustó mucho Golfito, Samia. Le parece que le gustaría que se promocionara más, pero a la vez que no sea así por la conservación de la naturaleza, aunque entiende que es necesario para la revitalización de la economía local.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Al concluir la presente investigación se puede evidenciar que el turismo es un pilar fundamental para el desarrollo económico de cualquier región del país, ya que este estimula el crecimiento y la colaboración entre diferentes sectores que están involucrados en el ámbito turístico. La colaboración entre hoteles, restaurantes y otras empresas es esencial para crear una oferta turística atractiva.

Mediante la investigación de diversas fuentes bibliográficas se encontraron diferentes atractivos turísticos en el cantón de Golfito, con esta investigación se revela que Golfito no solo cuenta con una belleza natural impresionante y diversa, sino que también cuenta con una amplia riqueza cultural, además de contar con una oferta de actividades recreativas para sus visitantes, lo cual es positivo para la economía de la zona e impactando favorablemente el sector hotelero.

Se dio con la información de diferentes atractivos naturales. Los más importantes son los parques nacionales, dentro de los cuales resaltan los siguientes: Refugio Nacional de Fauna Silvestre Golfito, Parque Nacional Piedras Blancas, Parque Nacional Corcovado, entre otros. También, destacan distintos atractivos culturales como las festividades patronales. Es de conocimiento que el Depósito Libre Comercial de Golfito fue creado con el fin de tener un atractivo turístico diferente en la zona e incrementar la economía local.

Con la realización de las encuestas entre la población se evidenció que la economía del sector hotelero de Golfito podría mejorar con una promoción de los atractivos turísticos antes mencionados. Por lo tanto, es importante que el sector hotelero colabore de la mano con los diferentes restaurantes, guías turísticos, transporte, entre otros, a fin de crear paquetes personalizados para los turistas que visiten la zona.

La situación económica del sector hotelero en el cantón de Golfito fue analizada mediante entrevistas y encuestas, y ha proporcionado una visión más realista sobre los retos y oportunidades que enfrenta este sector. Los entrevistados mencionaron que es importante implementar los diferentes planes para incrementar la cantidad de días de estadía de los visitantes en la región.

El análisis del impacto de la promoción de los atractivos naturales y culturales en el sector hotelero del cantón de Golfito demuestra que existe una relación entre estos recursos y el

crecimiento de la oferta turística. Con la implementación de estrategias que destaquen las riquezas naturales y la herencia cultural de la región, se podría lograr un incremento en la visita de turistas, lo que llevaría a beneficios significativos para los hoteles locales.

Una promoción efectiva no solo atrae más visitantes en la zona, sino que también diversifica la oferta turística. Por ello, es importante que todos los establecimientos involucrados en el turismo integren experiencias culturales y ecoturísticas en sus servicios para lograr captar el interés de turistas que buscan vivencias auténticas y sostenibles. Buscar esta integración de experiencias genera un impacto positivo en los ingresos locales del turismo.

En conclusión, es de suma importancia que en el cantón de Golfito se promuevan los atractivos naturales y culturales propios del lugar de forma adecuada, para generar interés entre los visitantes nacionales e internacionales. El incremento en la afluencia de turistas tendría un impacto creciente en el sector hotelero, así como medio de desarrollo económico local, aspectos que resultan prioritarios para la región.

RECOMENDACIONES

Primer objetivo específico: Investigar los atractivos naturales y culturales potenciales que atraigan turistas al cantón de Golfito.

- Se recomienda a personas interesadas en visitar la zona costera de Golfito visitar la Playa Cacao. En esta playa, además, se encuentra el Restaurante Playa Cacao. Debido a la ubicación de este restaurante, se ofrece traslado en lancha desde el muelle hasta el local totalmente gratis, mientras consuman en su establecimiento.
- Se recomienda que al visitar Golfito, se visiten los diferentes parques nacionales cercanos como el Parque Nacional Piedras Blancas donde se tiene acceso a la playa para realizar actividades acuáticas como snorkel, buceo, paddle, entre otros. Además, se pueden realizar diferentes rutas de senderismo, uno de sus senderos conecta con la playa y con el Parque Nacional Corcovado. En algunas zonas costeras hay avistamiento de fauna marina, Refugio Nacional de Fauna Silvestre Golfito, se puede realizar senderismo, avistamiento de fauna variada y actividades al aire libre.

Segundo objetivo específico: Estudiar la situación económica actual del sector hotelero del cantón de Golfito.

- Se recomienda a los hoteles la creación de Day Pass en donde se incluya la utilización piscina, el almuerzo en su restaurante, utilización de zonas de descanso, entre otros, con el fin de que la población visitante se sienta atraída a visitar el lugar.
- Se recomienda a los hoteles que no cuenten con piscinas u otro atractivo diferente, trabajar de la mano con algún operario turístico para la creación de paquetes de tours a los diversos atractivos de la zona, en los que se incluya, además, la estadía en el establecimiento.

Tercer objetivo específico: Evaluar el impacto de la promoción efectiva de atractivos naturales y culturales en el sector hotelero en el cantón de Golfito.

- Se recomienda al SINAC generar rotulación en cada sendero ubicado en los diferentes parques, con el fin de que las personas se encuentren un lugar limpio y ordenado.
- Se recomienda a los hoteles y otras instituciones públicas a tener en su espacio físico una zona donde se puedan encontrar volantes con toda la información necesaria para los usuarios, sobre el Day Pass, paquetes de tours, entre otros.

Cuarto objetivo específico: Anunciar los atractivos turísticos presentes en el cantón de Golfito por medio de redes sociales para lograr un efectivo impacto en el sector hotelero.

- Se recomienda a los hoteles contratar a un creador de contenido para la promoción efectiva de sus atractivos en redes sociales (TikTok, Facebook, Instagram), ya que esta se puede incrementar el impacto en el sector hotelero.
- Se recomienda a los hoteles centrarse en ofrecer todas las comodidades para atraer a los llamados nómadas digitales, ya que estos pueden tener estadías prolongadas en una zona que tenga para cubrir todas sus necesidades.

CAPÍTULO VI. PROPUESTA

Feria Golfo Vivo

La feria Golfo Vivo tiene su color representativo que es el azul. En psicología, este se asocia con la serenidad y la calma, y se toma como base en esta feria por los colores azules del mar, así como del cielo. Este es un evento diseñado para promover los atractivos naturales y culturales, y fortalecer su posicionamiento como un destino turístico.

En este evento se reunirá a diversos representantes del sector turístico, incluyendo hoteles, restaurantes, artesanos y emprendedores, además de la municipalidad con quién de la mano se trabajaría para llevar a cabo una feria de este tipo en el cantón de Golfito.

Dentro de los objetivos marcados para esta propuesta de feria en Golfito están:

- Promover un turismo sostenible a partir de la utilización de los atractivos naturales y culturales del cantón de Golfito.
- Impulsar la economía del sector hotelero mediante la utilización de un espacio en un stand para que dueños de hoteles, emprendedores y restaurantes ofrezcan sus servicios.

Fecha y ubicación

Fecha: no se contaría con una fecha exacta de días. La idea inicial es que se realice viernes, sábado y domingo, una vez al mes, durante los meses octubre-noviembre-diciembre, tomando en consideración que esta es la temporada alta en el país y podría haber mayor afluencia de turistas sea nacionales como internacionales.

Ubicación: al trabajar de la mano con la Municipalidad de la zona se puede llegar a acuerdos con diversas entidades que cuenten con un espacio para realizar esta feria, tal como lo es la UCR, que cuenta con un espacio disponible para llevarla a cabo y resulta viable, debido a la importancia de la feria para promover el turismo en Golfito. También, es importante considerar la utilización del muelle, al igual que otro tipo de ferias que se han llevado a cabo ahí. Al plantearse la feria por el beneficio de la comunidad misma, los habitantes no dudarán en participar, ya que es un aporte para sí mismos y promovería el crecimiento de la comunidad en todo sentido.

Figura 13.

Fotografía del espacio utilizable de la UCR



Nota. Sede del Sur de la Universidad de Costa Rica. Tomada del Facebook de la Sede.

Figura 14.

Fotografía del espacio utilizable de la UCR



Nota. Sede del Sur de la Universidad de Costa Rica. Tomada del Facebook de la Sede.

Figura 15.

Fotografía del espacio utilizable del muelle



Nota. Espacio utilizable en el muelle. Tomada de Facebook.

Figura 16.

Fotografía del espacio utilizable del muelle



Nota. Espacio utilizable en el muelle. Tomada de Facebook.

Al ser un evento público en el que participarán diversas entidades y será para beneficio mayor en el cantón de Golfito, se necesitaría el apoyo de la comunidad misma y de los actores involucrados, a saber, hoteles, restaurantes, artesanos y emprendedores, para que la promoción e impulso económico y turístico se alcance exitosamente.

Actividades por realizar:

Estas estarán divididas por stands donde se brindará la información necesaria de cada una:

Stands de atractivos naturales:

Por parte del SINAC y personas que laboren en los parques nacionales, se abarcarán los diversos atractivos naturales y las actividades que se pueden realizar con la información necesaria. En esta se incluyen los parques nacionales, playas y demás. También, se promocionarán los mini tours existentes, senderismo, entre otros.

Stand de artesanos y emprendedores:

Aquí se presentarán todas aquellas personas que realicen, con sus propias manos, artesanías para la venta, así como aquellos emprendedores en diversos comercios que forman parte del turismo, ya sea alimenticio u hospedajes acogedores y más pequeños que un hotel. De esta manera las personas que visiten la feria se darán por enterados de lo que tiene para ofrecer.

Stand gastronómico:

Aquí estarán todos los restaurantes y cocineros locales con degustaciones de platillos tradicionales, así como degustaciones con mariscos frescos, cacao y café.

Figura 17.
Restaurante Playa Cacao



Nota. Restaurante Playa Cacao

Stand de hoteles:

En este espacio cada uno de los hoteles interesados muestra todo lo que tienen para ofrecer, tanto en paquetes para viajeros, promociones, descuentos exclusivos, así diferentes tours o actividades. Se sugiere contar con fotografías de sus instalaciones, habitaciones, restaurante, piscina (si la tuviese) y demás.

Figura 18.

Fotografía Hotel Casa Roland



Nota. Fotografía tomada de la página web oficial de Casa Roland.

Figura 19.

Fotografía Hotel Casa Roland



Nota. Fotografía tomada de la página web oficial de Casa Roland.

Alianzas entre entidades:

Para garantizar el éxito de la feria, se buscarán alianzas con diversas entidades:

- Municipalidad de Golfito
- Universidad de Costa Rica
- SINAC
- Empresas privadas, hoteles, restaurantes, artesanos y emprendedores
- Medios de comunicación (canal de televisión local)
- ICT

Estrategia de promoción:

Se utilizarán diversas estrategias de promoción en redes sociales, mediante publicidad en Instagram, Facebook y TikTok, con la creación de videos promocionales mostrando los atractivos del cantón de Golfito. Respecto a los medios tradicionales, se sugiere transmitir publicidad en televisión local.

Tabla 15.
Presupuesto estimado

Concepto	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Total
Montaje del evento				
Toldo	Para cada entidad participante corresponde un toldo	1	100.000 colones	100.000 colones
Stand	Para cada entidad participante corresponde un stand	1	75.000 colones	75.000 colones
Mesas	Corresponden 3 mesas por entidad participante	3	16.700 colones	50.000 colones

Sillas plegables	Corresponden 5 mesas por entidad participante	5	10.000 colones	50.000 colones
Refrigerio	Comida y bebidas para cada entidad participante		15.000 colones	15.000 colones
Decoración del espacio	Arreglo para todo el espacio de la feria	1	50.000 colones	50.000 colones
Publicidad				
Difusión por anuncios de televisión local	Anuncio en el canal de televisión local dos veces al día	2	50.000 colones	100.000 colones
Creador de contenido para redes sociales	Contenido para TikTok, Facebook, Instagram para publicidad	1	50.000 colones	50.000 colones
Brochures	Se crearían para ser entregados antes y durante del evento	150	1.500 colones	225.000 colones
Total				715.000 colones

Evaluación del evento:

Al finalizar este evento, se debe realizar una evaluación para valorar los beneficios obtenidos y el impacto en la visitación de turistas. También es de importancia evaluar la satisfacción de las personas que estuvieron presentes en el evento, así como aquellos que son dueños de hoteles, restaurantes, artesanos y emprendedores, para que deseen participar nuevamente en una segunda edición de la feria. Todo esto se realizará con el fin de valorar si se cumplieron los objetivos establecidos con la iniciativa Feria Golfo Vivo y alinear esta última en pro del desarrollo del cantón de Golfito.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abril, V, H. (s.f) *Técnicas e Instrumentos de Investigación*. Cloudfront.net. Recuperado el 20 de octubre de 2024, a partir de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/35704864/lec_37_lecturaseinstrumentos-libre.pdf?1416822429=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTecnicas+e+Instrumentos+de+la+Investigac.pdf&Expires=1729575627&Signature=cW2p~UIJNZYkc1Bx7VUJ~2pA3pyO86HmH1sQgQzFC4WsHUTmEptZRb5myASiUhHkdaBQ9NXbRPu7jr~x0nZqUJ1S9yejRJ1rHgnaOqkkOEtYFMD2razLNmpzdElurVaUYF4wPG5psloM-kmqwla5Yg9Eyw2GVvSBoD-DKMBAUkD3KD5CT-~3y3QMeqdvae7DaPeHCxnRriJdzAIXHVotssaoKAIHTzT31D6Lb93ttzp--joBEJt6flhAYYdhB~8lvQ4snCGDARtv6vwgeGeLSRoqCLkcsEzJbcmrQcpVNs047BYwhrNOVx8Gn1bYuheMuv7gpTOwfYGGZ-RDQMMRe3A_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA
- Álvaro Villanueva, J. J., (Junio de 2017). *El turismo como motor de crecimiento económico sostenible: el caso especial del turismo rural*. Orbita.Bo. Recuperado el 25 de noviembre de 2024, a partir de <https://orbita.bo/wp-content/uploads/2023/08/libro-236.pdf>
- Benavides Vindas, S. (2019). El aporte del turismo a la economía costarricense: más de una década después. *Economía y sociedad*, 25(57), 1–29. Recuperado a partir de <https://doi.org/10.15359/eyes.25-57.1>
- Cabrera Méndez, M. (2010). *Introducción a las fuentes de información*. 7580. Recuperado a partir de <https://riunet.upv.es/handle/10251/7580>
- Camacho de Báez, B. (s.f) *7.1 DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN*: Edu.Co. Recuperado el 20 de octubre de 2024, a partir de <https://repositorio.uptc.edu.co/server/api/core/bitstreams/4e31aa06-209f-408c-943a-38e50bb8cad8/content>

- Carrazana Amador, T. C., (2017). *Las relaciones internacionales y el turismo*. Economía y Desarrollo , 158 (1), 211-224. Recuperado el 25 de noviembre de 2024, a partir de <https://www.redalyc.org/pdf/4255/425553381016.pdf>
- Cauas, D. (s.f). *Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación*. Scalahed.com. Recuperado el 04 de enero de 2025, a partir de <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24762w/Definiciondelasvariables,enfoqueytipodeinvestigacion.pdf>
- CEUPE, B. (s.f.). *¿Qué es el Turismo cultural? Concepto y características*. CEUPE. Recuperado el 14 de octubre, 2024 a partir de <https://www.ceupe.com/blog/turismo-cultural.html>
- CEUPE, B. (2022). *Historia de la hotelería: Un breve repaso por todas las edades de la humanidad*. Ceupe. Recuperado el 04 de enero de 2025, a partir de <https://www.ceupe.com/blog/historia-de-la-hoteleria.html>
- Cruz Garcia, M. A. (2019). Fuentes de Información. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 8(15), 57-58. <https://doi.org/10.29057/icea.v8i15.4864>
- Coral, D. (2016). *Guía para hacer una revisión bibliográfica*. Universidad El Bosque. Recuperado a partir de <https://lpl.unbosque.edu.co/wp-content/uploads/09-Guia-Revisio%CC%81n-bibliografica.pdf>
- Durán Mora, F. E., (Junio de 2021). *Estrategia De Marketing Verde Internacional Para El Turismo Rural Comunitario En La Comunidad De Biolley De Buenos Aires, Puntarenas, Costa Rica*. Universidad Nacional de Costa Rica. Recuperado el 25 de noviembre de 2024, a partir de <https://repositorio.una.ac.cr/server/api/core/bitstreams/89304c19-070a-4556-af26-25b161f91550/content>
- Espinoza-Sánchez, A. (2019). PERCEPCIÓN SOBRE EL IMPACTO DEL TURISMO EN GUANACASTE, COSTA RICA. *InterSedes*, 20(41), 171–189. Recuperado a partir de <https://doi.org/10.15517/isucr.v20i41.38820>
- Flores Ruiz, D., & Barroso González, M. de la O. (2020). LA DEMANDA TURÍSTICA INTERNACIONAL. MEDIO SIGLO DE EVOLUCIÓN. *Revista de Economía Mundial*, (32). Recuperado a partir de <https://doi.org/10.33776/rem.v0i32.4771>
- Folgueiras Bertomeu, P. (30 de mayo de 2016). *La entrevista* Diposit.ub.edu. Recuperado el 20 de octubre de 2024, a partir de <https://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/99003>

- Fonseca Zúñiga, E. (2020). HISTORIA DEL CANTÓN DE GOLFITO, COSTA RICA AÑOS 1864-2011. *Revista De Ciencias Sociales*, (167), 135–160. Recuperado a partir de <https://doi.org/10.15517/rcs.v0i167.42987>
- Gabriel Brida, J., Sebastián Pereyra, J., Such Devesa, M. J., & Zapata Aguirre, S. (2008). *LA CONTRIBUCIÓN DEL TURISMO AL CRECIMIENTO ECONÓMICO*. Cuadernos de Turismo, (22), 35–46. Recuperado a partir de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/47931>
- Glosario de términos de turismo*. (s.f.). Unwto.org. Recuperado el 14 de octubre de 2024, a partir de <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- Hernández, M, A., Cantín García, S., López Abejón, N. & Rodríguez Zazo, M. (s.f). *Estudio de Encuestas. Métodos de Investigación*. Scalahed.com. Recuperado el 30 de octubre, 2024 a partir de https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24005w/Estudio_cuentas_S13.pdf
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). **Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta**, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Madrigal Calvo, L. E. (01 de enero de 2005). *Inteligencia de mercados: Nueva herramienta para el Mercadeo Turístico del destino Costa Rica*. Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, Costa Rica. Recuperado el 25 de noviembre, a partir de <https://repositorio.ulacit.ac.cr/bitstream/handle/20.500.14230/5485/032755.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martins, J. (13 de mayo de 2024). *Cómo aplicar un estudio de viabilidad en la gestión de proyectos*. Asana. Recuperado el 06 de enero de 2025, a partir de <https://asana.com/es/resources/feasibility-study>
- Mercado Vargas, H., & Palmerín Cerna, M. (Junio de 2012). “*El turismo y su impacto en la economía de México y del estado de Michoacán*.” Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9006792>
- Monsalve Castro, C., & Hernández Rueda, S. I. (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso

- Bucaramanga. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 78, 160–173. Recuperado a partir de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=s0120-81602015000100011&script=sci_arttext
- Otero, A. (s.f). Enfoques de Investigación. Researchgate.net. Recuperado el 04 de enero de 2025, a partir de https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf
- Otoya, M. (s.f.). *Turismo, motor de crecimiento y desarrollo de Costa Rica*. Universidad Nacional de Costa Rica. Recuperado el 25 de septiembre de 2024, de https://www.ambientico.una.ac.cr/wp-content/uploads/tainacan-items/5/15896/152_16-20.pdf
- Paredes, M. & Cardona, J. (15 de octubre de 2024). *Vista de Segmentación de mercados*. ECO Revista Académica. Recuperado el 06 de enero de 2025, a partir de <https://revistas.url.edu.gt/index.php/eco/article/view/269/232>
- Parque Nacional Corcovado*. (s.f.). Sinac.go.cr. Recuperado el 14 de octubre de 2024, de <https://www.sinac.go.cr/es/ac/acosa/pnc/Paginas/default.aspx>
- Parque Nacional Piedras Blancas*. (s.f.). Sinac.go.cr. Recuperado el 14 de octubre de 2024, de <https://www.sinac.go.cr/ES/ac/acosa/pnpb/Paginas/default.aspx>
- Porto, J. P., & Merino, M. (21 de enero, 2016). *Atractivo turístico*. Recuperado el 14 de octubre de 2024, a partir de <https://definicion.de/attractivo-turistico/>
- Real Academia Española (RAE). (s.f) *Turismo*. Recuperado el 14 de octubre de 2024, a partir de <https://dle.rae.es/turismo>
- Redondo, Á., Villalobos, R. (s.f.). *Desarrollo turístico descontrolado*. Universidad Nacional de Costa Rica. Recuperado el 26 de septiembre de 2024, de https://www.ambientico.una.ac.cr/wp-content/uploads/tainacan-items/5/18941/181_7-8.pdf
- Refugio Nacional de Fauna Silvestre Golfito*. (s.f.). Sinac.go.cr. Recuperado el 14 de octubre de 2024, de <https://www.sinac.go.cr/ES/ac/acosa/rnfsg/Paginas/default.aspx>

- Ríos, E. (15 de noviembre de 2023). La Teoría del Color en la Psicología. *Psicólogo Figueroa*.
<https://www.psicologofigueroa.com/teoria-del-color-en-psicologia/>
- Toledo Díaz de León, N. (s.f.) *Población y Muestra*. Universidad Autónoma del Estado de México.
Recuperado el 20 de octubre de 2024, a partir de
<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/63099/secme26877.pdf?sequence=1>
- Turismo natural: qué es, tipos y ejemplos. (18 de mayo, 2022). *Ostelea.com*. Recuperado a partir de
<https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/tendencias-en-turismo/turismo-natural-que-es-tipos-y-ejemplos>
- Valtr, R. (10 de setiembre. 2024). Industria hotelera: Qué es y sus características. *Mews.com*.
Recuperado el 14 de octubre de 2024, a partir de <https://www.mews.com/es/blog/industria-hotelera>
- Vargas Ulate, G. (2013). TURISMO Y ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS EN COSTA RICA: ENFRENTAMIENTO O CONCERTACIÓN. *Revista De Ciencias Sociales*, (123-124). Recuperado a partir de <https://doi.org/10.15517/rsc.v0i123-124.8814>
- Zendesk. (13 de marzo de 2023) *12 tipos de clientes en hotelería [CARACTERÍSTICAS]*. Blog Zendesk. Recuperado el 06 de enero de 2025 a partir de
<https://www.zendesk.com.mx/blog/tipos-de-clientes-en-hoteleria/>

ANEXOS

Tabla 16.
Cronograma de actividades

Actividad	Descripción	Fecha de realización
Selección del tema y de los objetivos de la investigación	Se definió el tema junto con sus objetivos	10/08/2024
Búsqueda bibliográfica referente al tema	Recopilación de fuentes y antecedentes necesarios para la investigación	20/09/2024
Elaboración del marco teórico	Conformación del Capítulo II Marco Teórico	05/10/2024
Diseño metodológico	Se define la metodología y herramientas que se utilizarán para el análisis de resultados	25/10/2024
Recolección de datos	Aplicación de encuestas, entrevistas planeadas	25/10/2024
Análisis de datos	Análisis e interpretación de resultados obtenidos	10/01/2025
Redacción del documento	Desarrollo de Capítulos V y VI donde se realizaron las conclusiones y recomendaciones, junto con la propuesta	20/02/2025
Revisión y corrección	Ajustes y correcciones del documento final para enviarlo al lector	01/03/2025
Entrega final y defensa	Presentación y defensa de la tesina	<i><u>Finales de Marzo</u></i>