

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS
AMÉRICAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TURISMO**

**ANÁLISIS DE MEJORAS EN LOS SERVICIOS TURÍSTICOS
PARA LOS VISITANTES DEL JARDÍN BOTÁNICO
LANKESTER, CARTAGO, COSTA RICA DURANTE EL
SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2022**

**MODALIDAD DE TESINA PARA OBTAR POR EL GRADO DE BACHILLERATO EN TURISMO
CON ÉNFASIS EN ECOTURISMO**

ESTUDIANTE

MARÍA DANIELA GÓMEZ MARTÍNEZ

TUTORA

MARTHA ANGÉLICA MONTIEL GALINDO

SEDE

ARANJUEZ, SAN JOSÉ, 2022

CONTENIDO

CONTENIDO	2
CONTENIDO DE TABLAS	5
CONTENIDO DE FIGURAS	6
CARTA DE LA FILÓLOGA	7
DECLARACIÓN JURADA	8
CARTA TUTORA	9
DEDICATORIA	10
AGRADECIMIENTO	11
RESUMEN	12
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	13
1. INTRODUCCIÓN.....	13
2. JUSTIFICACIÓN.....	14
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
4. OBJETIVOS.....	17
4.1 OBJETIVO GENERAL.....	17
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	18
5. ANTECEDENTES.....	18
5.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES	18
5.2 ANTECEDENTES NACIONALES	19
6. PROYECCIONES.....	20
6.1 ALCANCES.....	20
6.2 LIMITACIONES	20
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	22
1. DEFINICIÓN DE TURISMO.....	22
2. DEFINICIÓN DE TURISTA.....	22
3. DEFINICIÓN DE VISITANTE.....	23
4. DEFINICIÓN DE PERFIL TURÍSTICO.....	23
5. DEFINICIÓN DE JARDÍN BOTÁNICO	24
6. DEFINICIÓN DE SERVICIO TURÍSTICO.....	24
7. DEFINICIÓN DE EDUCACIÓN AMBIENTAL	25
8. JARDÍN BOTÁNICO LANKESTER	25
8.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA	25
8.2 HISTORIA DEL JARDÍN	26
8.3 LA FIGURA DE CHARLES H. LANKESTER.....	26
8.4 ESPECIES DE LA FLORA DEL JARDÍN	27

8.5 SECCIONES DEL JARDÍN BOTÁNICO LANKESTER	27
8.5.1 VIVERO PRINCIPAL DE ORQUÍDEAS	27
8.5.2 JARDÍN JAPONÉS	28
8.5.3 BOSQUE SECUNDARIO	28
8.5.4 CACTUS Y SUCULENTAS	29
8.5.5 HELECHOS	30
8.5.6 ZINGIBERALES	30
8.5.7 BROMELIAS	30
8.5.8 PALMERAS	31
8.5.9 OTRAS SECCIONES	31
8.6 INVENTARIO TURÍSTICO.....	31
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	33
1. ENFOQUE	33
2. DISEÑO	33
3. MÉTODO	34
4. FUENTES DE INFORMACIÓN	34
4.1 FUENTES PRIMARIAS	34
4.2 FUENTES SECUNDARIAS	35
5. MUESTRA	35
5.1 TIPOS DE MUESTRA	36
5.1.1 VOLUNTARIOS.....	36
5.1.2 CASO.....	36
5.1.3 POR CUOTAS.....	36
6. DELIMITACIÓN DE LA POBLACIÓN	36
7. CUADRO DE UNIDADES DE ANÁLISIS.....	37
8. INSTRUMENTOS	39
8.1 ENCUESTA	39
8.2 ENTREVISTA	39
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	40
1. SERVICIOS TURÍSTICOS OFRECIDOS EN EL JARDÍN BOTÁNICO LANKESTER	40
1.1 ATENCIÓN AL PÚBLICO	40
1.2 SENDEROS	41
1.3 SEÑALIZACIÓN	42
1.4 TIENDA DE SOUVENIRS	43
1.5 EXHIBICIÓN DEL JARDÍN	44
2. PERFIL TURÍSTICO DEL JARDÍN BOTÁNICO LANKESTER.....	45
2.1 RANGO DE EDAD	45
2.2 GÉNERO	46
2.3 NACIONALIDAD.....	47
2.4 NIVEL DE VISITACIÓN	48
2.5 MÉTODOS DE CONOCIMIENTO.....	49

2.6 EDUCACIÓN AMBIENTAL	50
2.7 MOTIVOS DE VISITACIÓN	51
3. FORTALEZAS DEL JARDÍN BOTÁNICO LANKESTER.....	52
3.1 FORTALEZAS	52
3.2 ANÁLISIS FODA	54
3.3 SECCIONES DEL JARDÍN	55
4. MEJORAS DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS OFRECIDOS POR EL JARDÍN BOTÁNICO LANKESTER	56
3. ENTREVISTA	59
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	63
1. CONCLUSIONES	63
1.1 DESCRIBIR LOS SERVICIOS OFRECIDOS A LOS TURISTAS EN EL JARDÍN BOTÁNICO LANKESTER, CARTAGO, COSTA RICA.	63
1.2 IDENTIFICAR EL PERFIL DE LOS VISITANTES DEL JARDÍN BOTÁNICO LANKESTER.	65
<i>PERFIL TURÍSTICO QUE CUMPLE EL TURISTA DEL JARDÍN BOTÁNICO LANKESTER.</i>	65
1.3 RECONOCER LAS FORTALEZAS DEL JARDÍN BOTÁNICO LANKESTER, CARTAGO, COSTA RICA PARA EL PERIODO DE LA INVESTIGACIÓN.....	66
1.4 EXPLICAR LOS ASPECTOS DE MEJORA EN LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR EL JARDÍN BOTÁNICO LANKESTER PARA LA GENERACIÓN DE BENEFICIOS A PARTIR DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2022.	66
2. RECOMENDACIONES	68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
APÉNDICES	74
APÉNDICE A: ENCUESTA.....	74
APÉNDICE B: ENTREVISTA.....	79
APÉNDICE C: IMÁGENES	81

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1: Perfiles Turísticos.....	23
Tabla 2: Tipos de Servicios Turísticos	25
Tabla 3: Especies Botánicas del Jardín Botánico Lankester	27
Tabla 4: Inventario Turístico	32
Tabla 5: Cuadro de Unidades de Análisis.	37
Tabla 6: Análisis FODA del Jardín Botánico Lankester.	54
Tabla 7: Perfil Turístico que cumple el Turista del Jardín Botánico Lankester.	65

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1: Nivel de Calidad de Atención al Público del Jardín Botánico Lankester.	40
Figura 2: Estado de los Senderos del Jardín Botánico Lankester.	41
Figura 3: Estado de la Señalización del Jardín Botánico Lankester.	42
Figura 4: Estado de la Tienda de Souvenirs del Jardín Botánico Lankester.	43
Figura 5: Estado de la Exhibición del Jardín Botánico Lankester.	44
Figura 6: Rango de Edad de los encuestados.	45
Figura 7: Género de los encuestados.	46
Figura 8: Nacionalidad de los encuestados.	47
Figura 9: Nivel de Visitación del Jardín Botánico Lankester.	48
Figura 10: Métodos de Conocimiento del Jardín.	49
Figura 11: Nivel de Conocimiento sobre la Educación Ambiental.	50
Figura 12: Motivo de Visitación del Jardín Botánico Lankester.	51
Figura 13: Principales Fortalezas del Jardín Botánico Lankester.	52
Figura 14: Secciones más atractivas del Jardín Botánico Lankester.	55

RESUMEN

Un jardín botánico es un lugar donde se coleccionan, cultivan y mantienen plantas vivas de los diferentes ecosistemas de un país, área, zona climática, entre otros, que se encuentra al servicio del estudio sistemático de las especies vegetales, sus ecosistemas, y una enorme cantidad de temas. Los jardines botánicos ayudan a la protección y conservación de especies amenazadas o en peligro de extinción, lo cual ayuda a la reproducción de especies con un alto valor endémico.

La presente investigación se desarrolla en el Jardín Botánico Lankester, ubicado en la provincia de Cartago, con el fin de analizar los diferentes servicios turísticos que ofrece el lugar a su población visitante y realizar las diferentes mejoras sobre estos; por otra parte, esta se fundamenta con base en distintos estudios empíricos y teóricos. Asimismo, el trabajo de campo se logra llevar a cabo mediante diversas visitas al Jardín; sin embargo, el lugar aporta gran sentido a la tesina, permitiendo conocer más de cerca el problema central del estudio.

Este análisis se logra realizar a través de una encuesta destinada a los visitantes del Jardín y una entrevista aplicada al personal administrativo del sitio. A partir del análisis, se logra evidenciar el conocimiento que tiene la población sobre el tema; adicionalmente, se demuestra lo importante que es hacer conciencia sobre el valor de la protección, preservación y conservación de todas las especies de la flora que existen en el país y la creación de lugares como este, ya que estos son considerados como los de un tipo de entorno natural para una gran cantidad de especies.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1. Introducción

Un jardín botánico:

(...) es un lugar donde se coleccionan, cultivan y mantienen plantas vivas de los diferentes ecosistemas de un país, área, zona climática, etc., que se encuentra al servicio del estudio sistemático de las especies vegetales, sus ecosistemas, y una enorme cantidad de temas. (Mac Kinnon, 2016, párr. 6).

Por otro lado, los jardines botánicos ayudan a la protección y conservación de especies amenazadas o en peligro de extinción, lo cual ayuda a la reproducción de especies con un alto valor endémico.

Durante los últimos años, los jardines botánicos han sido considerados como uno de los sitios turísticos con más importancia, especialmente a la hora de conservar las diferentes especies nativas de la flora, no solo a nivel nacional, sino que también a nivel internacional. A nivel internacional Moove Magazine (2020) expresa que algunos de los mejores jardines botánicos son los siguientes: el Royal Botanic Gardens Kew en Londres, el Jardín Botánico Sir Seewoosagur Ramgoolam de Pamplemousses en Mauricio, el Jardín Nacional de Orquídeas en Singapur, el Jardín Botánico Nacional Kirstenbosch en Sudáfrica, etc.

En Costa Rica se pueden encontrar varios jardines botánicos, entre los cuales se destacan algunos de los siguientes: el Botanical Orchid Garden en La Garita de Alajuela, el Caribbean Botanical Garden en Guácimo, el Jardín Else Kientzler en Sarchí, el Jardín de Mariposas Monteverde y el más importante para esta investigación: el Jardín Botánico Lankester (JBL) en Cartago.

Todo lugar turístico tiene la responsabilidad de cumplir con ciertos requisitos para el bienestar y satisfacción de los turistas durante su estancia en el sitio, tal como es el caso de los servicios turísticos; es decir, todas las realizaciones, hechos y actividades que ayudan a cumplir con las exigencias del turista y que además contribuyan a la facilitación, uso y disfrute de los servicios turísticos.

El JBL presenta varias áreas de oportunidad, las cuales son de gran ayuda a la hora de realizar diversas mejoras sobre sus servicios turísticos para el beneficio del lugar y el público visitante. Por esta razón, la presente investigación tiene como objetivo principal la realización de un análisis en los diferentes servicios turísticos que ofrece el Jardín Botánico Lankester, Cartago, Costa Rica, hacia su público turístico durante el segundo semestre del año 2022, y así, de esta manera, sugerir y hacer algunas mejoras, con el propósito de generar una muy buena calidad sobre sus servicios turísticos.

2. Justificación

Costa Rica es uno de los países que a nivel mundial registra una alta cantidad de visitación turística debido al gran porcentaje de biodiversidad natural, logrando que el sector Turismo sea una de las actividades económicas que genera ingresos a la economía costarricense, ya que el Gobierno muestra una verdadera preocupación respecto a la preservación y conservación de los territorios naturales protegidos. Elementos como la superestructura, planta, infraestructura y, adicionalmente, los atractivos turísticos que se pueden encontrar en los diferentes espacios de visitación turística que ofrece, hacen posible que la oferta y demanda de turistas nacionales e internacionales sea elevada.

De acuerdo con “Lonely Planet” (2020), en la última edición de su guía anual “Best in Travel”, Costa Rica ocupa el puesto número seis entre los mejores destinos para viajar en el año 2020, superando a diferentes países como Bután, Inglaterra, Aruba y los Países Bajos, destacando a la nación costarricense y a Uruguay como los únicos dos países a nivel de Latinoamérica dentro de esta lista, lo cual se debe a que Costa Rica atraviesa uno de los mejores momentos, debido a sus diferentes programas sostenibles.

Uno de estos es, por ejemplo, el Plan de Descarbonización al Plan de Gestión Integral de Destinos Turísticos. También, se le suma el premio “Campeones de la Tierra”, otorgado por la Organización de las Naciones Unidas, dentro del Programa el Medio Ambiente, donde el país destacó por su papel en la protección de la naturaleza y su compromiso con políticas en la lucha contra el cambio climático (Instituto Costarricense de Turismo, 2020).

El proceso de selección de estos sitios es realizado por diferentes expertos, editores y la comunidad de redes sociales (R.R.S.S.) de “Best in Travel” de Lonely Planet. La votación

selecciona los diez mejores países, ciudades y regiones para visitar al siguiente año, consultándoles sobre los destinos que están basados en sus “experiencias únicas en el planeta”.

Los jardines botánicos constituyen uno de los lugares que generan una gran visitación turística nacional e internacional y que, además, representan una alternativa diferente a la hora de realizar turismo. Estos tipos de jardines fueron creados con el propósito de promover la conservación y divulgación de la amplia variedad de especies vegetales nativas. Estos, al ser considerados como sitios donde se desarrolla la actividad turística como tal, en ellos se deben brindar diversos servicios para que el turista pueda satisfacer sus necesidades cuando esté ahí.

Es por esto que, para efectos de la presente investigación, el objetivo principal corresponde al análisis de las mejoras en los servicios turísticos para los visitantes del Jardín Botánico Lankester, para así, de esta manera, conocer este sitio turístico y explotar todo el potencial turístico que alberga el lugar, en beneficio del público turístico y la zona en la cual se encuentra ubicado geográficamente.

Es importante destacar que la presente investigación cumple con el criterio de la viabilidad, ya que, al contar con diferentes aspectos como los recursos, la logística y los informantes en el lugar, hacen posible que un futuro este trabajo pueda ser aplicado para llevarlo a cabo en tiempo real.

3. Planteamiento del Problema

A nivel mundial, Costa Rica es considerado como uno de los países que cuenta con una amplia variedad de biodiversidad, gracias a su ubicación geográfica en Centroamérica y a la presencia de diversos tipos de climas tropicales con sistemas montañosos, volcanes, playas y bosques, y este territorio cuenta con una gran variedad de ecosistemas. En el año 2020, el Centro de Pensamiento Estratégico Internacional CEPEI: “Con tan solo una extensión de 51.100 km² [sic] en total Costa Rica es uno de los 25 países con mayor biodiversidad” (párr. 1)., esto equivale a un 6.5% de la biodiversidad mundial.

Gracias a que el Gobierno de Costa Rica muestra una gran preocupación por la protección, preservación y conservación por el medio ambiente y los recursos naturales, además de los

diversos compromisos que ha adquirido el país en relación con prácticas sostenibles, se ha logrado que la nación sea considerada no solamente como uno de los mejores destinos turísticos a visitar, sino también como un buen destino para jubilarse, gracias a los buenos estándares de vida (BBC News, 2019). En total, Costa Rica registra un total de un 25% de territorios protegidos en toda su extensión.

Entre los espacios turísticos protegidos más reconocidos a nivel nacional se pueden mencionar los siguientes: Parques Nacionales, Reservas Biológicas, Reservas Forestales, Refugios Nacionales de Vida Silvestre, Humedales, entre otros; estos pueden ser considerados como los lugares turísticos que registran una alta visitación turística nacional e internacional. Además de estas Áreas Silvestres Protegidas, en Costa Rica se pueden hallar territorios protegidos, que tienen como objetivo principal la protección y la conservación de las especies de la flora; estos son los llamados Jardines Botánicos.

Entonces, un jardín botánico:

(...) es un lugar donde se coleccionan, cultivan y mantienen plantas vivas de los diferentes ecosistemas de un país, área, zona climática, etc., que se encuentra al servicio del estudio sistemático de las especies vegetales, sus ecosistemas, y una enorme cantidad de temas. (Mac Kinnon, 2016, párr. 6).

Por otro lado, los jardines botánicos ayudan a la protección y conservación de especies amenazadas o en peligro de extinción, lo cual ayuda a la reproducción de especies con un alto valor endémico.

Actualmente, es muy común encontrar un jardín botánico en la mayoría de las principales ciudades de cada país, con el fin de mostrarle al ser humano las maravillas en el mundo de la botánica, combinando de esta manera la actividad turística y la observación de las especies de la flora, aunque por lo general se cree que estos lugares solamente son utilizados por los científicos.

Para González (2021) en el artículo llamado “Conozca los cinco mejores jardines botánicos de Costa Rica, según Forbes”, la revista Forbes destaca a Costa Rica por contar con algunos de los mejores jardines botánicos en el mundo. En la lista se destaca el Botanical

Orchid Garden, ubicado en La Garita de Alajuela, en Guácimo está el Caribbean Botanical Garden y la lista se complementa con el Jardín Else Kientzler, en Sarchí; sin embargo, para efectos de la presente investigación, se tomará en cuenta el Jardín Botánico Lankester.

El Jardín Botánico Lankester, ubicado en la provincia de Cartago, específicamente en el cantón de Paraíso, se dedica a la preservación y conservación de la flora, pero lo más atractivo que presenta este lugar es su amplia colección de orquídeas más importante del mundo, la mayor parte nativas de la región central del continente americano. Además de las orquídeas, este cuenta con otras secciones para el uso de los visitantes, como el jardín japonés, cactus y suculentas, helechos, bromelias, entre otras. Como todo lugar que es clasificado como un atractivo turístico, se considera relevante que estos sitios ofrezcan una variedad de servicios turísticos, para que el turista nacional e internacional satisfaga sus necesidades dentro de este.

En la presente investigación existe como un vacío del conocimiento la nula realización de proyectos con el fin de conocer el tipo de perfil turístico que cumplen los visitantes del Jardín Botánico Lankester, así como también no existe la realización de un análisis de los servicios turísticos que ofrece el sitio para sus visitantes.

Debido a lo mencionado anteriormente, el Jardín Botánico Lankester se convierte en el punto central del estudio; el propósito de esta es analizar los servicios turísticos que se ofrecen a los visitantes nacionales y extranjeros. Dicho esto, se puede llegar a preguntar lo siguiente: ¿Cuáles serían las mejoras que se deberían aplicar en los servicios turísticos que ofrece el Jardín Botánico Lankester, Cartago, Costa Rica durante el segundo semestre del año 2022?

4. Objetivos

4.1 Objetivo General.

- Analizar las mejoras en los servicios turísticos para los visitantes del Jardín Botánico Lankester, Cartago, Costa Rica durante el segundo semestre del año 2022.

4.2 Objetivos Específicos

- Describir los servicios ofrecidos a los turistas en el Jardín Botánico Lankester, Cartago, Costa Rica.
- Identificar el perfil de los visitantes del Jardín Botánico Lankester.
- Reconocer las fortalezas del Jardín Botánico Lankester, Cartago, Costa Rica para el periodo de la investigación.
- Explicar los aspectos de mejora en los servicios ofrecidos por el Jardín Botánico Lankester para la generación de beneficios a partir del segundo semestre del año 2022.

5. Antecedentes.

Dado que la presente investigación consiste en analizar los servicios turísticos que ofrece el Jardín Botánico Lankester, y promover la visitación turística de este lugar, a continuación, se describen algunos artículos sobre este tipo de espacios turísticos.

5.1 Antecedentes Internacionales

A nivel internacional, “Infobae Colombia” (2021) publicó un artículo llamado “Los jardines botánicos más atractivos de Colombia para visitar”. Su propósito era dar a conocer algunos de los centros de conservación de las especies de la flora y fauna más lindos de Colombia. Este menciona que estos lugares de conservación están organizados bajo la Red Nacional de Jardines Botánicos de Colombia. El objetivo principal de esta organización es realizar una agrupación que esté conformada por los jardines botánicos de Colombia, para impulsar la conservación, investigación y educación de las especies de la flora nativa.

Sánchez (2019), en su artículo llamado “Los mejores jardines botánicos del mundo”, mencionó que en los jardines botánicos se puede admirar la naturaleza en su máxima expresión, pero también ofrecen una intensa labor cultural y educativa. Este artículo establece que, por lo general, la actividad científica en estos sitios cuenta con la asociación de universidades y entidades interesadas en el medio ambiente, independientemente de los motivos.

Por otro lado, de acuerdo con el artículo llamado “Jardines botánicos para ver una vez en la vida (bienvenidos al reino de las plantas)”, el origen de los jardines botánicos se dio en

China. Según algunos de los antiguos documentos chinos, estos señalan que varias personas que formaban parte del Gobierno de dicho país de Asia enviaban a sus pueblos a recolectar especies vegetales, con el fin de cultivarlas para uso medicinal y económico (Méndez, 2019).

En el año 2012, para la Comisión Nacional para el Comercio y Uso de la Biodiversidad (CONABIO), la historia de los jardines botánicos ha existido durante la época Precolombina, con algunos ejemplos muy claros y notables, como los jardines del siglo XV: el de Texcoco, construido por Nezahualcóyotl, y el de Oaxtepec, mandado a construir por Moctezuma. Mucha gente desconoce que estos son los dos primeros jardines botánicos de todo el continente americano (Caballero, p. 7). La existencia de los jardines botánicos en México se remonta desde el desarrollo de esta época en la historia de la humanidad.

5.2 Antecedentes Nacionales

En el artículo llamado “La investigación en el Jardín Botánico Lankester”, Warner (2013) argumentó lo siguiente: desde la donación del Jardín Botánico Lankester a la UCR en el año 1973, el Jardín Botánico Lankester ha tenido un destacado y trascendente papel en la tarea de preservar y estudiar las epífitas de Costa Rica. El trabajo se ha centrado desde el principio en el cultivo y el estudio taxonómico de las familias Orchidaceae, Bromeliaceae y Araceae (p. 175).

Durante el año 2016, de acuerdo con la Universidad de Costa Rica (UCR), la historia del Jardín Botánico Lankester comenzó desde el año 1940. “El naturalista Charles H. Lankester manifestó un interés sobre el cultivo y el estudio de las plantas epífitas en Costa Rica” (párr. 1). Además, colaboró con los orquideólogos más importantes durante esa época, y dedicó su vida a la creación de un jardín privado en su finca.

De acuerdo con Ecu Red (2019):

(...) a través de los esfuerzos conjuntos de la ‘American Orchid Society’ y ‘Stanley Smith Horticultural Trust’, el jardín de ‘Don Carlos’ fue donado a la UCR el 2 de marzo de 1973 con el compromiso de transformarlo en un jardín botánico. (párr. 4)

Gracias a todos los esfuerzos realizados desde ese entonces hasta la actualidad, este lugar ha sido una de las mejores instituciones botánicas.

Para Ecu Red (2019) “el Jardín Botánico Lankester es un centro de investigación de la Universidad de Costa Rica cimentado gracias al esfuerzo internacional de científicos y conservacionistas” (párr. 8). Sus colecciones de orquídeas y sus aportes al conocimiento y la conservación de estas plantas han sido mundialmente reconocidos. Gracias a su esfuerzo por el cuidado y la conservación de diferentes especies de plantas, el Jardín Botánico Lankester ha logrado que este lugar sea reconocido a nivel internacional.

6. Proyecciones

6.1 Alcances

Se espera que con los alcances se logren mejoras sobre aquellos servicios turísticos que ofrece el JBL, a todos aquellos turistas nacionales e internacionales, así como también de manera indirecta concientizar a los visitantes, profesionalmente o no, sobre la educación ambiental, para promover e impulsar el nivel de la visitación turística en el lugar, observando el ambiente natural y ecológico de las especies nativas, con el fin de que estas no se vean afectadas por las alteraciones antropológicas del ecosistema, y mostrar una verdadera preocupación por la protección de los recursos naturales.

6.2 Limitaciones

El desarrollo de esta investigación ha tenido una limitante. En noviembre de 2019 se detectó el primer caso del virus Covid-19, comúnmente conocido como coronavirus, en Wuhan, China; debido a su naturaleza, tomó fuerza y se expandió por el mundo, llegando a Costa Rica en marzo de 2020, causando a su paso una serie de dificultades económicas, sociales, políticas y evidentemente de salubridad.

El coronavirus ha causado una serie de estragos en la industria turística, ya que el Gobierno costarricense, como muchos otros gobiernos en el mundo, decretó la cuarentena en el país, impidiendo la visita de los nacionales a los sitios turísticos; además, se cerraron las fronteras, prohibiendo la entrada de extranjeros.

Todo esto ha causado una crisis económica a nivel mundial, y particularmente a nivel nacional. De acuerdo con la publicación de Pomareda (2020) denominada ¿Cuántos empleos eliminará el nuevo coronavirus? en Semanario Universidad:

(...) el cierre de fronteras al turismo extranjero en un país altamente dependiente de esta actividad económica se ha traducido en miles de despidos, suspensiones de contratos y reducción de jornadas para trabajadores; y sobre todo angustia para las familias de escasos recursos. (p. 1)

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

En este capítulo, se puede encontrar una serie de definiciones que ayudarán a entender un poco más sobre el sector Turismo en Costa Rica; así mismo, también se puede hallar un poco de información acerca del Jardín Botánico Lankester como, por ejemplo: su historia, su figura más influyente, las diferentes especies botánicas que este protege y las diferentes secciones que se pueden visitar dentro de él, entre otros aspectos más.

1. Definición de Turismo

Durante el año 2018, la Organización Mundial del Turismo (OMT) define el turismo como “un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios” (párr. 1). El turismo es toda actividad recreativa que consiste en viajar o recorrer un país o lugar por motivos de placer.

El turismo es considerado como una de las actividades sociales más relevantes, ya que este se convierte en un gran generador de ingresos económicos; su importancia radica en numerosos aspectos, desde el desarrollo económico, social, cultural y hasta humano. El turismo estimula el desarrollo regional y ofrece a las personas nuevas perspectivas de aprendizaje, desarrollo y crecimiento. Además, esta actividad brinda una amplia oportunidad de empleos directos a través de hoteles, clubes nocturnos, restaurantes, entre otros.

2. Definición de Turista

Para la OMT (2018), el turista es considerada como toda persona sin distinción de raza, sexo, idioma o religión, que entra en el territorio distinto de aquel en que dicha persona tiene su residencia, y permanezca en él 24 horas (al menos) y no más de seis meses, con fines de turismo, es decir, recreación, salud, asuntos familiares, estudio, peregrinaciones religiosas o negocios, sin propósito de inmigración. Es toda aquella persona que se traslada de su entorno habitual hacia otro punto geográfico desconocido, es decir, que pernocta.

3. Definición de Visitante

De acuerdo con la OMT (2018), un visitante es toda aquella persona que viaja a un destino principal distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, y con cualquier finalidad principal, ya sea por ocio, negocios u otro motivo personal y que no sea el de ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitado.

4. Definición de Perfil Turístico

Como es bien conocido, existe una gran variedad de tipos de turismo, como por ejemplo el turismo de aventura, de sol y playa, de salud, de negocios, cultural, gastronómico, entre otros. Pero además de los tipos de turismo, existen los tipos de turistas o perfiles turísticos. De acuerdo con Valdez (2017): “El perfil turístico hace referencia a un conjunto de rasgos o características peculiares que posee un individuo que realiza o realizará viajes por turismo.” (párr. 20)

Según la Universidad de Girona (2021), existen tres tipos de perfiles del turista:

Tabla 1.
Perfiles Turísticos.

Tipos de Perfiles Turísticos	
Turista “Mochilero”	<ul style="list-style-type: none"> • Joven y solitario. • Poder adquisitivo bajo. • Explorador autónomo y ocio recreativo.
Turista Familiar y “mainstream”	<ul style="list-style-type: none"> • “Clase media”. • Amplia cantidad de servicios turísticos. • Presencia de hijos
Turista “Premium”	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor poder adquisitivo. • Servicios de lujo. • Perfiles como turistas de negocios y <i>double income no kids</i>.

Fuente: Universidad de Girona, 2021.

5. Definición de Jardín Botánico

Un jardín botánico:

(...) es un lugar donde se coleccionan, cultivan y mantienen plantas vivas de los diferentes ecosistemas de un país, área, zona climática, etc., que se encuentra al servicio del estudio sistemático de las especies vegetales, sus ecosistemas, y una enorme cantidad de temas. (Mac Kinnon, 2016, párr. 6)

Por otro lado, los jardines botánicos ayudan a la protección y conservación de especies amenazadas o en peligro de extinción, lo cual ayuda a la reproducción de especies con un alto valor endémico.

6. Definición de Servicio Turístico

Para Ramírez (2016):

(...) el servicio turístico es el conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí, pero íntimamente relacionadas, que funcionan en forma armónica y coordinada con el objeto de responder a las exigencias de servicios planteadas por la composición socio-económica de una determinada corriente turística. (p. 1)

Es decir, los servicios turísticos son las realizaciones, hechos y actividades que ayudan a satisfacer las necesidades del turista y contribuyan a la facilitación, uso y disfrute de los bienes turísticos.

Tabla 2.
Tipos de Servicios Turísticos.

Tipos de Servicios Turísticos	
Alojamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Hoteles y moteles. • Posadas y hostales. • Airbnb condominios.
Transporte	<ul style="list-style-type: none"> • Marítimo y aéreo. • Terrestre y ferroviario.
Alimentación	<ul style="list-style-type: none"> • Restaurantes.
Traslados	<ul style="list-style-type: none"> • Aeropuertos. • Puertos y estaciones del tren.

Fuente: Entorno Turístico, 2016.

7. Definición de Educación Ambiental

Para el año 1970, la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN) define que la educación ambiental se define como aquel proceso de reconocer valores y aclarar conceptos para crear habilidades y actitudes necesarias, tendientes a comprender y apreciar la relación mutua entre el hombre, su cultura y el medio biofísico circundante. La EA (Educación Ambiental) también incluye la práctica de tomar decisiones y formular un código de comportamiento respecto a cuestiones que conciernen a la calidad ambiental.

Por lo tanto, la educación ambiental es un proceso continuo, en el cual los individuos y la colectividad toman conciencia de su medio y adquieren los valores, las competencias y la voluntad para hacerlos capaces de actuar en la resolución de los problemas actuales y futuros del medio ambiente.

8. Jardín Botánico Lankester

8.1 Ubicación geográfica

De acuerdo con Costa Rica Info Link (2009): “El Jardín Botánico Lankester se encuentra ubicado en la provincia de Cartago, específicamente a 5 km al este de Cartago carretera a Paraíso, en el distrito de Dulce Nombre y el cantón de Cartago” (párr. 1). Este sitio posee

una extensión total de 11 hectáreas, en las cuales se cultivan más de 3.000 especies de plantas, y es el hogar de muchas especies de aves, mariposas y otros animales pequeños.

Este jardín es una de las principales atracciones turísticas del Valle Central de Costa Rica, ya que, además de ser un jardín botánico, también es un centro de investigación que se dedica principalmente a la exhibición, la conservación y el estudio de diferentes especies botánicas, en especial las orquídeas.

8.2 Historia del Jardín

La historia del Jardín Botánico Lankester (JBL) se remonta desde la década del año 1940, cuando aparece la figura del naturalista británico Charles H. Lankester, quien se interesó en el cultivo y el estudio de las plantas epifitas de Costa Rica. Él, como un botánico aficionado a este tipo de plantas, colaboró con los más destacados orquideólogos de esa época, y dedicó su vida a la creación de un jardín privado. Después de su muerte, la importancia de preservar su jardín fue muy grande. A través de los esfuerzos, con ayuda de la American Orchid Society y de la Stanley Smith Horticultural Trust, el jardín de “Don Carlos” fue donado a la Universidad de Costa Rica el 2 de marzo de 1973, con el compromiso de transformarlo en un jardín botánico (Universidad de Costa Rica, 2016).

El jardín es un centro de investigación que le pertenece a la Universidad de Costa Rica, que fue creado en el año 1973, gracias al esfuerzo internacional de científicos y conservacionistas; sus colecciones de orquídeas y aportes al conocimiento y la conservación de estas plantas han sido mundialmente conocidos. Su misión es promover la conservación, el disfrute y el uso sostenible de la flora nativa de Costa Rica amenazada de extinción, en especial de las plantas epifitas, mediante programas de investigación científica, horticultura y educación ambiental.

8.3 La Figura de Charles H. Lankester

El señor Charles Herbert Lankester, conocido como “Don Carlos”, es considerado como el principal fundador de lo que hoy se conoce como el Jardín Botánico Lankester. Fue un naturalista británico, quien es considerado como uno de los mayores expertos en orquídeas. Su colección fue la base principal de las muchas especies de orquídeas nativas de Costa Rica. Su familia adquirió unos terrenos en el país, con el objetivo de cultivarlos como explotación

cafetera. El negocio fue prosperando y Charles H. Lankester, apasionado de la naturaleza y sobre todo de las orquídeas, a partir de ahí fue coleccionando orquídeas que recolectaba de la zona, en un jardín que poco a poco fue ampliando (Ecu Red, 2019).

Gracias a su gran colección de orquídeas, el JBL es uno de los principales jardines botánicos de toda Costa Rica, pero a pesar de que su gran atractivo son estas plantas, dentro del jardín se pueden encontrar otro tipo de plantas nativas, como por ejemplo epífitas, heliconias, bromelias, cactus, suculentas, helechos, entre otras. De algunas de las especies que se pueden encontrar en el JBL se pueden mencionar las siguientes:

8.4 Especies de la Flora del Jardín

Tabla 3.

Especies Botánicas del Jardín Botánico Lankester.

Nombre Común	Nombre Científico
Jade	<i>Strogylodon macrobotrys</i>
Guaria Morada	<i>Guarianthe skinneri</i>
Cactus Antorcha	<i>Cleistocactus strausii</i>
Árbol de Targuá o Planta de Leche	<i>Croton draco</i>
Cola de Caballo	<i>Equisetum sp</i>
Ave del Paraíso	<i>Strelitzia reginae</i>
Drácula	<i>Dracula spp</i>
Guaria Turrialba	<i>Cattleya dowiana</i>
Lluvia de Oro	<i>Oncidium sp</i>

Fuente: Departamento de Educación Ambiental del JBL, 2021.

8.5 Secciones del Jardín Botánico Lankester

8.5.1 Vivero Principal de Orquídeas

De acuerdo con el Departamento de Educación Ambiental del JBL (2021), este es reconocido por su gran colección de orquídeas, una de las familias de plantas que cuenta con flores con una mayor diversidad en todo el mundo. En el país se han descubierto un total de 1.600 especies de ellas, de las cuales 200 especies han sido descritas por el personal científico

del jardín. El jardín cuenta con un total de 15.000 individuos dentro de su invernadero, la mayoría son especies miniatura que crecen como epifitas; es decir, están adheridas a un sustrato, pero sin dañarlo, y por eso las orquídeas no son parásitas. Entre algunos de los ejemplares de orquídeas que protege el JBL se encuentran los siguientes: Guaria Turrialba, Guaria Morada, Lluvia de Oro y el género *Phalaenopsis* (p. 9).

8.5.2 Jardín Japonés

Esta sección fue construida con una donación del Gobierno de Japón, fue abierto desde el año 2009. Su diseño fue diseñado por paisajistas y jardineros japoneses, quienes seleccionaron todos los elementos que se pueden encontrar allí. Por otro lado, en él se pueden apreciar colecciones de bambúes asiáticos, específicamente 40 especies diferentes con 25 metros de altura, además de un pequeño muestrario de bonsáis (Departamento de Educación Ambiental del JBL, 2021, p. 11).

Asimismo, dentro de esta sección se pueden hallar, además, elementos característicos de esta cultura, entre los que figuran los siguientes:

- Cabañas típicas: el jardín cuenta con un total de tres cabañas típicas japonesas, en las cuales sus paredes están hechas con una mezcla de materiales, como paja de arroz y arcilla con bambú enrejado.
- Peces Koi o Carpa: gracias a sus colores vistosos, estos peces son los más difundidos en parques y estanques privados en todo el mundo.
- Puente curvo (Taiko Bashi): en la cultura japonesa, este puente simboliza el paso de la vida terrenal a la vida celestial. Al travesarlo, se llega a la Isla de los Dioses “Shizen Shima”; este es de color rojo, porque para esta cultura es un color divino.
- Puente de las decisiones (Yatsu-Bashi).
- Jardín seco.

8.5.3 Bosque Secundario

Antes de convertirse en un jardín botánico, este sitio fue una finca, en la cual una pequeña parte de sus terrenos estaban destinados a la producción cafetalera. En la actualidad, dichos

terrenos se reforestaron con especies nativas y se convirtieron en lo que hoy se conoce como un bosque secundario. Este suceso dio paso a que este sector se ha ido poblando durante casi 50 años, gracias a la ayuda de factores naturales como el viento y animales dispersadores de semillas como insectos pequeños, aves, murciélagos, mamíferos pequeños y reptiles (Departamento de Educación Ambiental del JBL, 2021, p. 14).

A pesar de esto, este bosque aún no cumple las condiciones de un bosque maduro; las plantas que se pueden observar en él propician un ambiente idóneo para que se establezcan otros árboles de mayor tamaño. Es decir, cuando un árbol cae, ya sea por ser muy pesado, porque fue atacado por un hongo o no se agarró muy bien del suelo, se abre un claro de luz. Pero este espacio da paso para que otras plantas crezcan y se genere un ambiente óptimo para el establecimiento de otras plantas. Por lo tanto, este es un ambiente que cambia todos los días, capturando CO₂ y dando oxígeno al planeta.

8.5.4 Cactus y Suculentas

De acuerdo con el Departamento de Educación Ambiental del JBL (2021), estas plantas se identifican por sus tallos y hojas gruesas, en estos se acumula agua y realizan la fotosíntesis, por lo que poseen pigmentos de clorofila que también le proveen su coloración verde. Es muy común que los cactus tengan sus flores en forma de espinas, esto se debe a que es una adaptación especial a la desecación, ya que al reducir la superficie de la hoja la planta pierde menos agua, al mismo tiempo provee un microclima húmedo y los protege de los depredadores (p. 16).

Algunos de los animales que polinizan estas plantas son insectos, murciélagos, reptiles y algunas aves; se reproducen de dos formas: sexualmente por medio de semillas o asexualmente a través de brotes. En diferentes culturas, como la mexicana, pueden ser comestibles, sus frutos o tunas se usan en bebidas y las hojas o nopales como ingredientes para ensaladas o tacos.

8.5.5 Helechos

El Departamento de Educación Ambiental del JBL (2021, p. 18) afirma que, en los helechos o fósiles vivientes, su reproducción se da por medio de esporas y no mediante semillas como las plantas verdaderas; estas esporas están dentro de las bolitas que están en el revés de la hoja, llamadas soros. Con la acción del viento o cuando un animal mueve las hojas, las esporas son liberadas al aire, y gracias a esto pueden cubrir una gran parte de terreno.

En el JBL se puede apreciar una estructura de ladrillo que fue creada por Lankester para su antigua finca. Antes de convertirse en un jardín botánico, este era un antiguo acueducto que recogía las aguas que vienen de un riachuelo al norte del jardín. Cuando sale de la propiedad termina en una laguna en la finca Las Cóncavas, este se usaba para el abastecimiento de agua para el ganado y el riego de las plantaciones.

8.5.6 Zingiberales

Esta sección del jardín está compuesta por varias familias de plantas. Algunos de los que se pueden observar son los famosos jengibres; también se pueden mencionar varios tipos de heliconias, las cuales son la casa de algunos organismos como aves, ranas, mariposas y hasta murciélagos.

Además de estas especies, también se pueden encontrar los llamados bananos y platanillos, muy comunes en la dieta de las zingiberales de la familia *Musaceae* y *Strelitziaceae*, en la cual la especie más conocida de esta última familia es el Ave del Paraíso (Departamento de Educación Ambiental del JBL, 2021, p. 20).

8.5.7 Bromelias

La mayoría de estas plantas se pueden encontrar en los árboles de manera epífita, aunque también se pueden ver en el suelo. Son plantas que almacenan agua gracias a la forma en la que las hojas se disponen en forma de roseta, y que se convierten en el hogar de varios insectos, arácnidos y ranitas. A la hora de absorber los nutrientes y el agua, este proceso se

realiza a través de las hojas; algunas de ellas producen muchas flores que, al ser fecundadas, generan frutos que liberan muchas semillas, y estas son dispersadas por el viento o varios animales (Departamento de Educación Ambiental del JBL, 2021, p. 21).

8.5.8 Palmeras

De acuerdo con el Departamento de Educación Ambiental del JBL (2021), las palmeras son muy importantes para la ornamentación y alimento; de ellas se pueden obtener aceites, fibras, y también se usan como materiales para la construcción. Su tronco no tiene anillos de crecimiento, sino que está formado por conductos de filamento, proveyéndole flexibilidad ante fuertes vientos. De algunas palmeras se pueden obtener algunos alimentos conocidos; por ejemplo, palmito, pejibayes y coco (p. 22).

8.5.9 Otras Secciones

Además de todas las secciones mencionadas anteriormente, el Jardín Botánico Lankester cuenta con un edificio nuevo, en el cual su principal uso es la investigación y la docencia. Aquí se estudian la evolución, la diversidad, las relaciones genéticas, las estrategias reproductivas, la germinación y los demás aspectos de la biología y ecología de las orquídeas. En promedio, el JBL realiza un total de cuarenta publicaciones científicas por año.

Por otro lado, el jardín cuenta con una tienda de souvenirs, donde se pueden obtener varios productos como camisas, bolsos, libros, posters, accesorios y demás artículos. Asimismo, el jardín cuenta con una pequeña área de picnic para el disfrute de todo el público visitante, y adicionalmente un puesto de comida argentina, sin mencionar que este lugar es Pet Friendly (Departamento de Educación Ambiental del JBL, 2021, p. 23).

8.6 Inventario Turístico

En el año 2013, el Centro Interamericano de Capacitación Turística (CICATUR) expresa que un inventario turístico “es el catálogo ordenado de los lugares, objetivos o acontecimientos de interés turístico de un área determinada” (p. 1). Es decir, es una lista donde se puede encontrar toda la oferta turística y su clasificación en una zona determinada.

La provincia de Cartago ofrece una gran cantidad de sitios turísticos que manifiestan una alta cantidad de turistas nacionales e internacionales, entre los cuales se pueden mencionar el Parque Nacional Volcán Irazú, el Parque Nacional Tapantí-Macizo Cerro de la Muerte, La Basílica de los Ángeles y otros lugares. A continuación, se realizará un inventario turístico sobre algunos de los lugares turísticos más importantes, y que además están cerca del Jardín Botánico Lankester.

Tabla 4.
Inventario Turístico.

Nombre del Sitio Turístico	Ubicación	Categoría	Tipo	Subtipo
Laguna Doña Ana Cleto [sic].	Paraíso.	1. Sitios Naturales.	1.4 Lagos, lagunas y esteros.	
Nila: Restaurante y Cafetería.	Paraíso.	2. Alimentación.	2.1 Restaurantes. 2.2 Cafeterías y Bares.	
Sala de Eventos y Restaurante Casa Vieja.	Paraíso.	2. Alimentación.	2.1 Restaurantes.	
Salón y Chicharronera La Cabaña.	Paraíso.	2. Alimentación.	2.1 Restaurantes.	
Bar & Restaurante Aprete'C.	Paraíso.	2. Alimentación.	2.1 Restaurantes. 2.2 Cafeterías y Bares.	
Pipo's Bar y Restaurante	Paraíso.	2. Alimentación.	2.1 Restaurantes. 2.2 Cafeterías y Bares.	
Motel Tú y Yo.	Paraíso.	1. Alojamiento.		
Súper 81.	Paraíso.	4. Otros Servicios.	4.4 Comercios Turísticos.	
Mega Súper	Paraíso.	4. Otros Servicios.	4.4 Comercios Turísticos.	
Tienda de Ropa Ekono.	Paraíso.	4. Otros Servicios.	4.4 Comercios Turísticos.	

Fuente: CICATUR-OEA, 2022.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

1. Enfoque

De acuerdo con Hernández *et al.* (2014), la presente investigación presenta un enfoque de tipo cualitativo, ya que esta tiene como objetivo general el analizar las mejoras sobre los servicios turísticos para los visitantes del Jardín Botánico Lankester, Cartago, Costa Rica, durante el segundo semestre del año 2022.

Según Hernández *et al.* (2014), “el enfoque cualitativo utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (p. 7). En este tipo de enfoque también se pueden desarrollar preguntas durante o después de la recolección y análisis de datos. Se basa en un método indagatorio o exploratorio.

En primer lugar, estas actividades sirven para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes para, después, perfeccionarlas y responderlas. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien “circular” en el que la secuencia no siempre es la misma, pues varía con cada estudio.

Debido a lo mencionado anteriormente, y con base en los objetivos planteados, para efectos de la presente investigación, se utiliza la recolección y el análisis de los datos para afinar las preguntas de la investigación, o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación. Para realizar esto, se pretende observar de primera mano los hechos por medio de entrevistas y el desarrollo orgánico del tema, partiendo de este punto para desarrollar la teoría bajo fuentes bibliográficas confiables, y la experiencia refleje que la muestra sea muy importante para la investigación.

2. Diseño

Según Hernández *et al.* (2014), el diseño de una investigación consiste en un “plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación y responder al planteamiento” (p. 128). Lo más relevante del diseño consiste en visualizar

la manera más práctica y concreta a la hora de contestar las preguntas que surjan en todo el proceso de investigación, además de cumplir los objetivos fijados.

Por lo mencionado anteriormente, esta investigación tiene como finalidad el análisis de las mejoras en los servicios turísticos para los visitantes del Jardín Botánico Lankester, Cartago, Costa Rica, durante el segundo semestre del año 2022. Para ello, es importante tener un amplio conocimiento de las características o perfil turístico de los visitantes; por lo tanto, en el enfoque de esta investigación, al ser cualitativo, el diseño es de tipo explicativo con una visión deliberada y enfoque práctico que se centra en explicar los aspectos del estudio, ya que pretende recolectar las opiniones de los visitantes sobre los servicios que les ofrece el jardín.

3. Método

Con respecto al enfoque cualitativo de la investigación, se desarrollan una serie de métodos que conducen hacia las explicaciones claras del problema central. La aplicación de las encuestas le ayuda, a la autora del presente trabajo investigativo, a comprender la opinión de los turistas sobre los servicios turísticos del Jardín Botánico Lankester.

El método de la investigación se convierte en una herramienta de gran ayuda, ya que marca el camino a seguir para poder responder las preguntas que pueden llegar a surgir durante el proceso y los objetivos establecidos con anterioridad; por otro lado, también marca el grado de profundidad que puede llegar a alcanzar el estudio realizado.

4. Fuentes de Información

De acuerdo con la Maranto (2015) “Las fuentes de información son un instrumento para el conocimiento, la búsqueda y el acceso de la información. Encontraremos diferentes fuentes de información, dependiendo del nivel de búsqueda que hagamos” (p. 2). Es decir, son todos aquellos recursos o herramientas que facilitarán la búsqueda de información para poder lograr de manera eficaz la investigación.

4.1 Fuentes Primarias

Para la Universidad de Guadalajara (2022), las fuentes primarias “son aquellas que contienen información original que ha sido publicada por primera vez y que no ha sido filtrada, interpretada o evaluada por nadie más. Son producto de una investigación o de una

actividad eminentemente creativa” (párr. 1). Son las más consultadas y responden directamente al problema y objetivos, con el fin de desarrollar el marco teórico de la investigación.

Para efectos de esta investigación, se consideran como fuentes primarias los diferentes documentos informativos sobre el jardín, así como también la entrevista aplicada a uno de los colaboradores que forman parte del jardín.

4.2 Fuentes Secundarias

Para Silvestrini y Vargas (2008) las fuentes secundarias:

(...) contienen información primaria, sintetizada y reorganizada. Están especialmente diseñadas para facilitar y maximizar el acceso a las fuentes primarias o a sus contenidos. Componen la colección de referencia de la biblioteca y facilitan el control y el acceso a las fuentes primarias. (párr. 2)

Estas se utilizan para ampliar el contenido de la información de una fuente primaria, y para planificar los estudios de la investigadora.

Esta investigación contempla como las fuentes secundarias los diferentes libros, tesis, revistas, artículos de internet, folletos, manuales, documentos investigativos y demás recursos que estén relacionados con el Jardín Botánico Lankester de manera directa.

5. Muestra

De acuerdo con Hernández *et al.* (2014), la muestra se define como “un subgrupo del universo o la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (p. 173). Es decir, la muestra corresponde a un pequeño grupo de la población, quien ayudará a recolectar los datos y que, a la vez, debe ser representativo de esta.

El objetivo principal de definir una muestra en cualquier investigación es seleccionar los casos más representativos para la generalización, especialmente de características e hipótesis, con la finalidad de construir o comprobar diferentes teorías que expliquen a la población o al fenómeno mediante una técnica adecuada. Para la presente investigación, se llegó a la conclusión de que la muestra sería de este tipo:

5.1 Tipos de muestra

Al momento de determinar que la muestra de la presente investigación es no probabilística, se presenta que el muestreo es por conveniencia. Para Requena (2022) el muestreo por conveniencia es un método de muestreo no probabilístico. “Consiste en seleccionar a los individuos que convienen al investigador para la muestra. Esta conveniencia se produce porque al investigador le resulta más sencillo examinar a estos sujetos, ya sea por proximidad geográfica, por ser sus amigos, etc.” (párr. 1)

5.1.1 Voluntarios

Público turístico del Jardín Botánico Lankester.

5.1.2 Caso

Análisis en las mejoras de los servicios turísticos que ofrece el Jardín Botánico Lankester, Cartago, Costa Rica.

5.1.3 Por cuotas

Edades desde los 18 años en adelante hasta los 70 años, aplicable a ambos géneros.

6. Delimitación de la Población

Por medio de una encuesta conformada por un total de 16 preguntas abiertas y cerradas, y que fue aplicada hacia la muestra del público visitante, sobre el servicio turístico que ofrece el Jardín Botánico Lankester, Cartago, Costa Rica, se tendrá un rango de edad de entre los 18 años hasta los 66 años en adelante.

7. Cuadro de Unidades de Análisis

Tabla 5.

Cuadro de Unidades de Análisis.

Objetivos Específicos	Unidades de Análisis	Definición Conceptual	Definición Operacional	Instrumento
1) Describir los servicios ofrecidos a los turistas en el Jardín Botánico Lankester, Cartago, Costa Rica.	Servicios turísticos ofrecidos en el Jardín Botánico Lankester.	Para Ramírez (2016): “El servicio turístico es el conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí, pero íntimamente relacionadas, que funcionan en forma armónica y coordinada con el objeto de responder a las exigencias de servicios planteadas por la composición socio-económica de una determinada corriente turística”. (p. 1)	Los servicios turísticos son las realizaciones, hechos y actividades que ayudan a satisfacer las necesidades del turista y contribuyen a la facilitación, uso y disfrute de los bienes turísticos.	Entrevista.
2) Identificar el perfil de los visitantes del Jardín Botánico Lankester.	Perfil turístico del Jardín Botánico Lankester.	De acuerdo Valdez (2017): “El perfil turístico alude a la caracterización de un destino turístico. Dicha caracterización se basa principalmente en variables	El perfil turístico es todo aquello que acude a la caracterización de un destino turístico.	Encuesta.

		socioeconómicas y demográficas de los turistas" (párr. 20)		
3) Reconocer las fortalezas del Jardín Botánico Lankester, Cartago, Costa Rica para el periodo de la investigación.	Fortalezas del Jardín Botánico Lankester.	Para Raeburn (2021): "las fortalezas hacen referencia a las iniciativas internas que funcionan bien. Se podrían comparar con otras iniciativas o con un costado competitivo externo" (párr. 7)	Las fortalezas son aquellas cualidades, actitudes y habilidades deseables y sobresalientes de una persona.	Encuesta.
4) Explicar los aspectos de mejora en los servicios ofrecidos por el Jardín Botánico Lankester para la generación de beneficios a partir del primer semestre del año 2022.	Mejoras de los servicios turísticos ofrecidos por el Jardín Botánico Lankester.	Para el año 2022, Definición expresa que: "una mejora hace alusión a un avance, desarrollo, adelantamiento, mejoramiento, progreso, aumento, incremento, potenciación, prosperidad, perfeccionamiento o retoque de algo especial" (párr. 1)	Una mejora consiste en una acción o situación favorable, de progreso o perfeccionamiento de las cosas o las personas en su constitución, estado o desarrollo.	Encuesta.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

8. Instrumentos

Como se mencionó anteriormente, los principales instrumentos que se utilizaron para esta investigación son los siguientes: la encuesta y la entrevista, las cuales se aplicaron con el fin de conocer un poco más sobre el jardín y la opinión que tienen los turistas nacionales y extranjeros sobre el lugar.

8.1 Encuesta

En el año 2022, la Real Academia Española (RAE) define que una encuesta es un “conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de grupos sociales , para averiguar estados de opinión o conocer otras cuestiones que les afectan” (párr. 1)

Para esta investigación, se creó una encuesta con un total de 16 preguntas abiertas y cerradas, en la cual se evaluó la opinión que tienen los visitantes sobre los servicios turísticos que ofrece el Jardín Botánico Lankester y, asimismo, realizar un análisis sobre estos servicios y mejorarlos.

8.2 Entrevista

Según Folgueiras (2016), “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” (p. 2). El principal objetivo de una entrevista es obtener información de forma oral y personalizada sobre acontecimientos, experiencias, opiniones de personas.

Para esta investigación, se contactó a una de las personas que labora en el Jardín Botánico Lankester, quien fue de gran ayuda a la hora de conocer un poco más a fondo sobre el lugar, y al momento de lograr obtener los respectivos documentos informativos, durante el desarrollo y acompañamiento a lo largo de todo este proceso investigativo.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

Este apartado se desarrolla con el fin de dar respuesta a los objetivos de la investigación; donde se busca definir cada unidad de análisis, para que así los lectores tengan mayor orientación de los hallazgos encontrados. Según Hernández *et al.* (2014), definen: “la unidad de análisis indica quienes [sic] van a ser medidos, es decir, los participantes o casos a quienes en última instancia vamos a aplicar el instrumento de medición”. (p. 172).

Para la presente investigación, se muestra el análisis de los resultados obtenidos con la realización de una encuesta aplicada en el Jardín Botánico Lankester y su respectiva interpretación, correspondiente a un análisis de mejoras para los visitantes. La encuesta fue hecha a un total de 80 personas, hombres y mujeres, determinando la siguiente información:

1. Servicios turísticos ofrecidos en el Jardín Botánico Lankester

1.1 Atención al Público

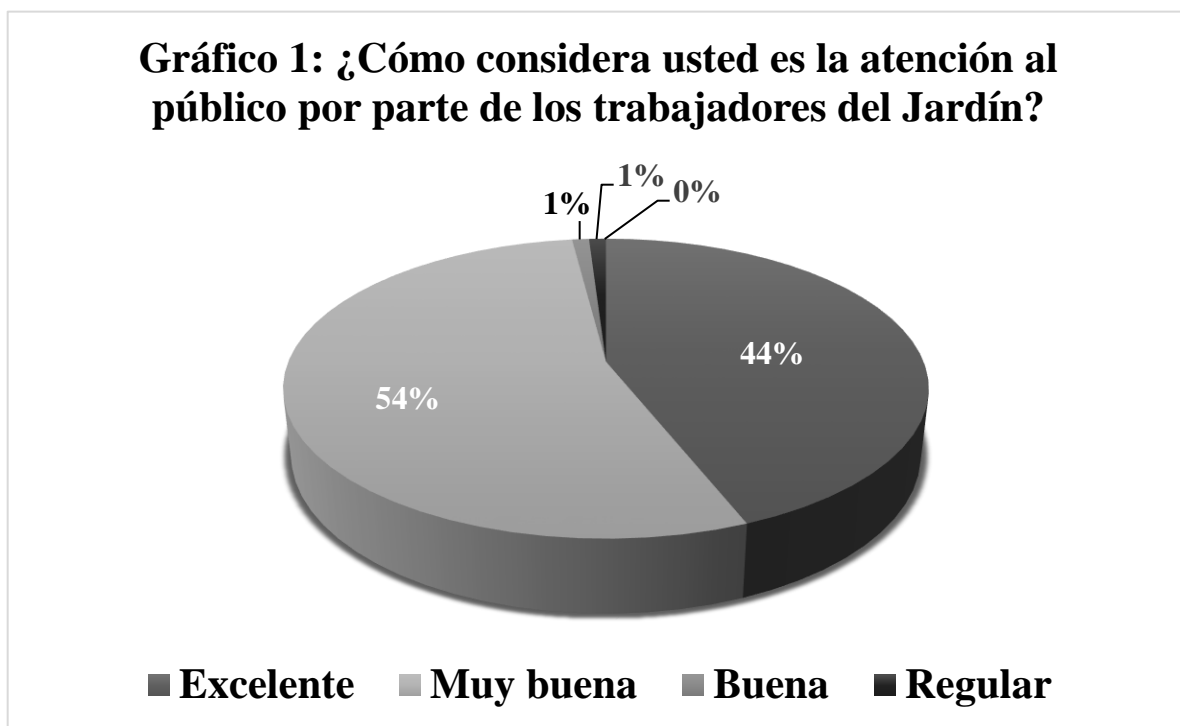


Figura 1. Nivel de Calidad de Atención al Público del Jardín Botánico Lankester.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Como se observa en la figura 1, se puede afirmar que el nivel de la atención al público por parte del personal de este lugar es “Muy Buena”, ya que esto se ve manifestado por el 54% (43 personas) de la población visitante encuestada. Es decir, que el trato hacia los turistas en este lugar es uno de sus aspectos más positivos.

1.2 Senderos

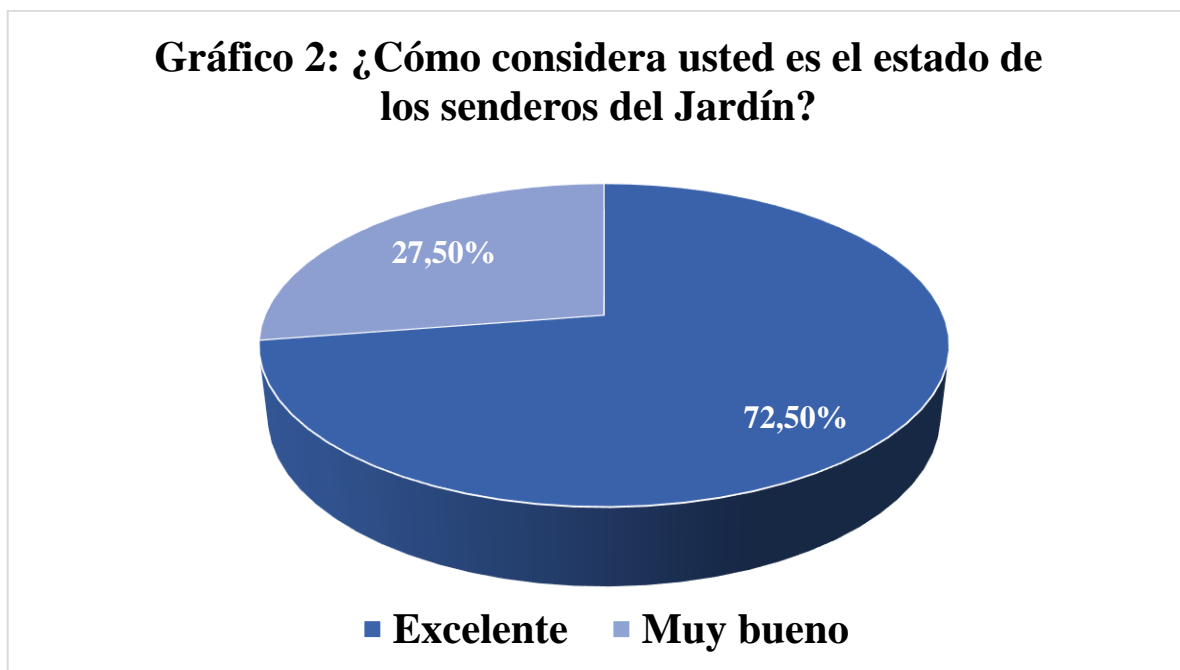


Figura 2. Estado de los Senderos del Jardín Botánico Lankester.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Con base en la figura 2, se puede afirmar que un 72.50% (58 personas) de los encuestados indican que el estado de los senderos del Jardín es “Excelente”. Es decir, las condiciones en las que se encuentran los senderos de este lugar actualmente son aptas para todo el público, especialmente para las personas que presenten algún tipo de discapacidad.

De acuerdo con las imágenes n.º 17 y 18 se puede apreciar el “excelente” estado de los senderos, demostrando que estos son aptos para todo el público; en especial para las personas con algún tipo de discapacidad (Ley 7.600), además de que su nivel de dificultad es muy bajo debido a que es plano y llano. (ver apéndice C)

1.3 Señalización

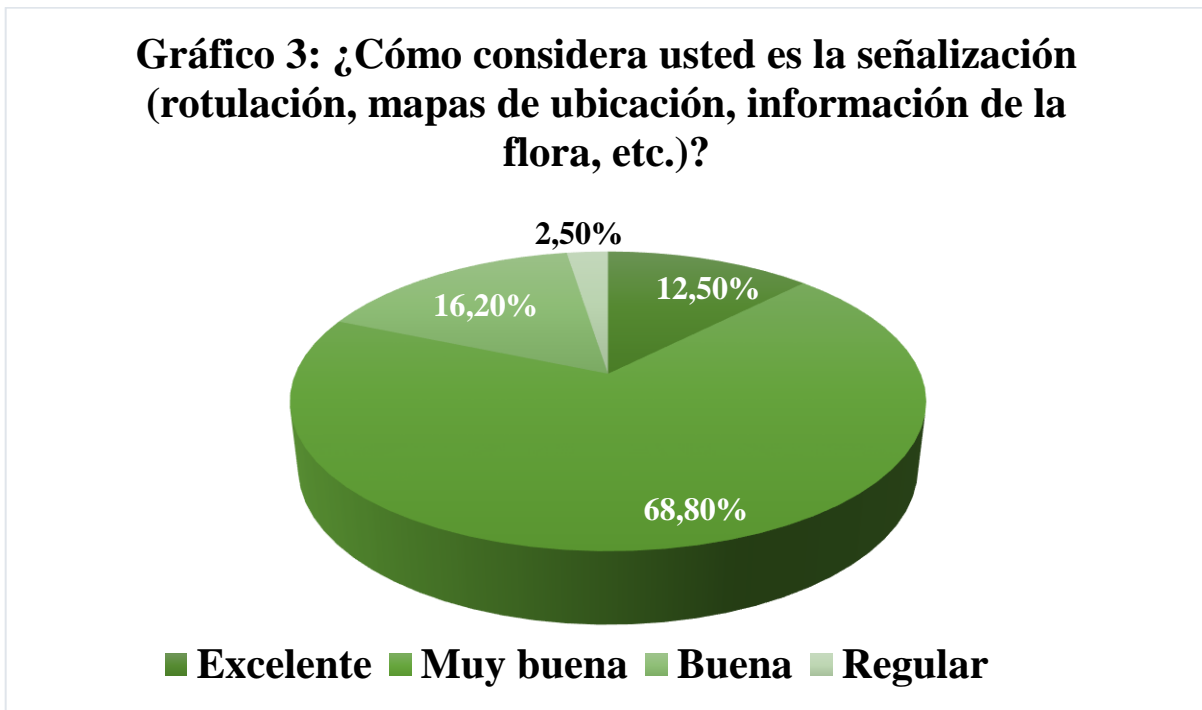


Figura 3. Estado de la Señalización del Jardín Botánico Lankester.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Con base en la figura 3, se interpreta que un 68.80% (55 personas) de la población visitante indica que la señalización es “Muy Buena”. Esto significa que la rotulación, los mapas de ubicación y la información sobre las diferentes especies de la flora se encuentran en óptimas condiciones para el uso de los turistas. Sin embargo, hace falta realizarle ciertas modificaciones.

De acuerdo a las imágenes n.º 19, 20, 21, 22, 23, 24 y 25 se puede apreciar el tipo de señalización (rótulos, mapas de ubicación, letreros con la información de la flora) que se puede encontrar en el Jardín Botánico Lankester, demostrando que están manteniendo un cuidado “muy bueno”; la rotulación se puede encontrar a lo largo de los senderos y en la entrada de cada una de las secciones que tiene el jardín. (ver apéndice C)

1.4 Tienda de Souvenirs

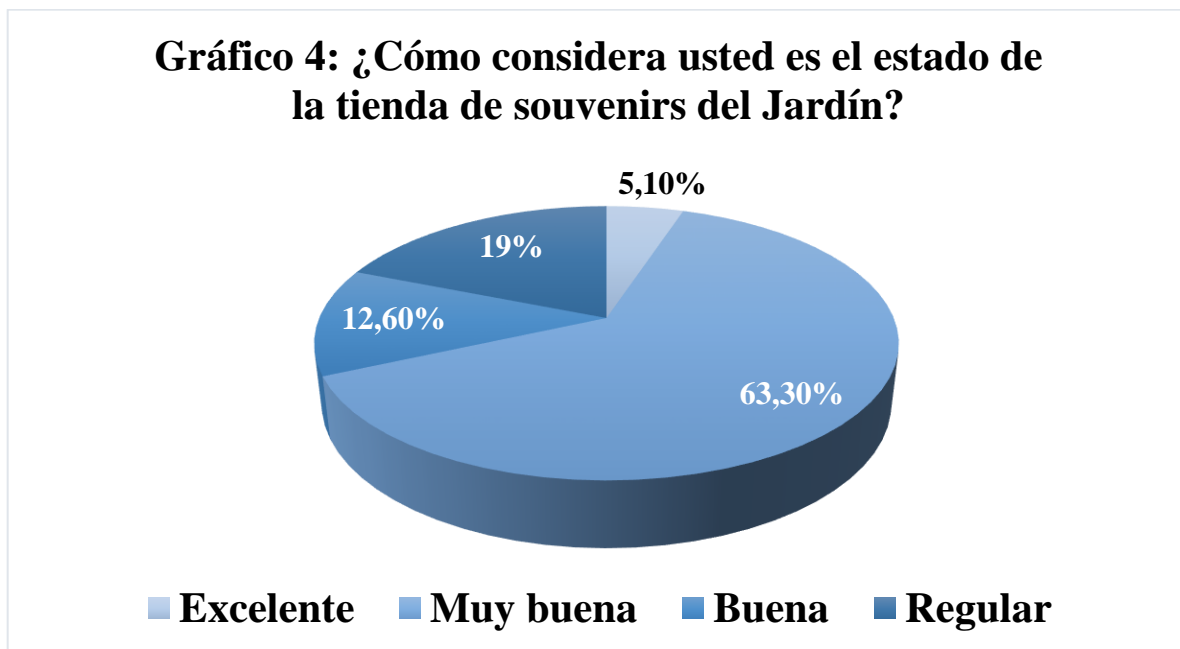


Figura 4. Estado de la Tienda de Souvenirs del Jardín Botánico Lankester.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

De acuerdo con la figura 4, se interpreta que un 63.30% (50 personas) de la población encuestada afirma que el estado de la tienda de souvenirs se encuentra en un estado “Muy Bueno”.

Con ayuda de la imagen n.º 4 se puede apreciar el espacio que ocupa la tienda de souvenirs, a pesar de ser un espacio pequeño es muy completo y surtido con una gran variedad en la que se pueden encontrar diferentes elementos que se pueden adquirir durante las visitas al jardín. (ver apéndice C)

1.5 Exhibición del Jardín

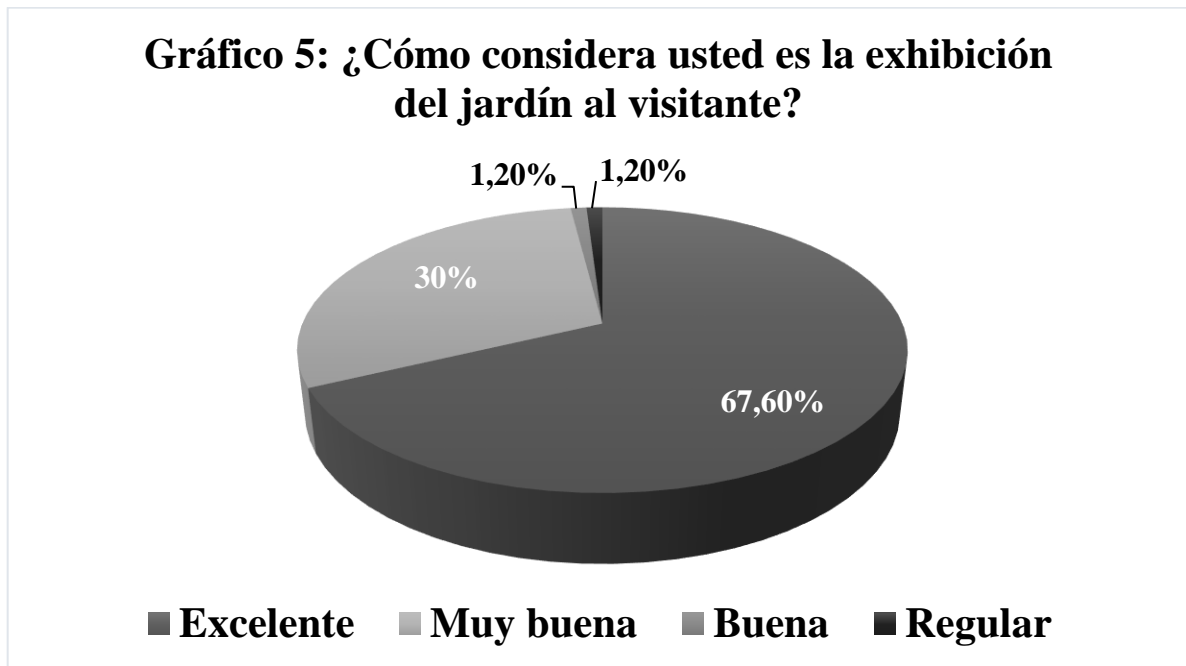


Figura 5. Estado de la Exhibición del Jardín Botánico Lankester.

Fuente: Elaboración propia, 2022

Con base en la figura 5, se puede afirmar que el 67.60% (54 personas) de los visitantes encuestados indican que el estado de la exhibición del Jardín Botánico Lankester es “Excelente”. Es decir, que el jardín ofrece una gran variedad en especies de la flora, y cumple adecuadamente con el objetivo de proteger y conservar estas especies.

En las imágenes n.º 26 y 27 se pueden ver algunos de los diferentes ejemplos que forman parte de la gran colección y exhibición de las especies de la flora que se pueden encontrar dentro del Jardín Botánico Lankester (orquídeas, heliconias, etc.), además de que a través de estas imágenes se puede apreciar la gran labor de conservación y preservación que realiza el lugar cada día. (ver apéndice C)

2. Perfil turístico del Jardín Botánico Lankester.

2.1 Rango de Edad

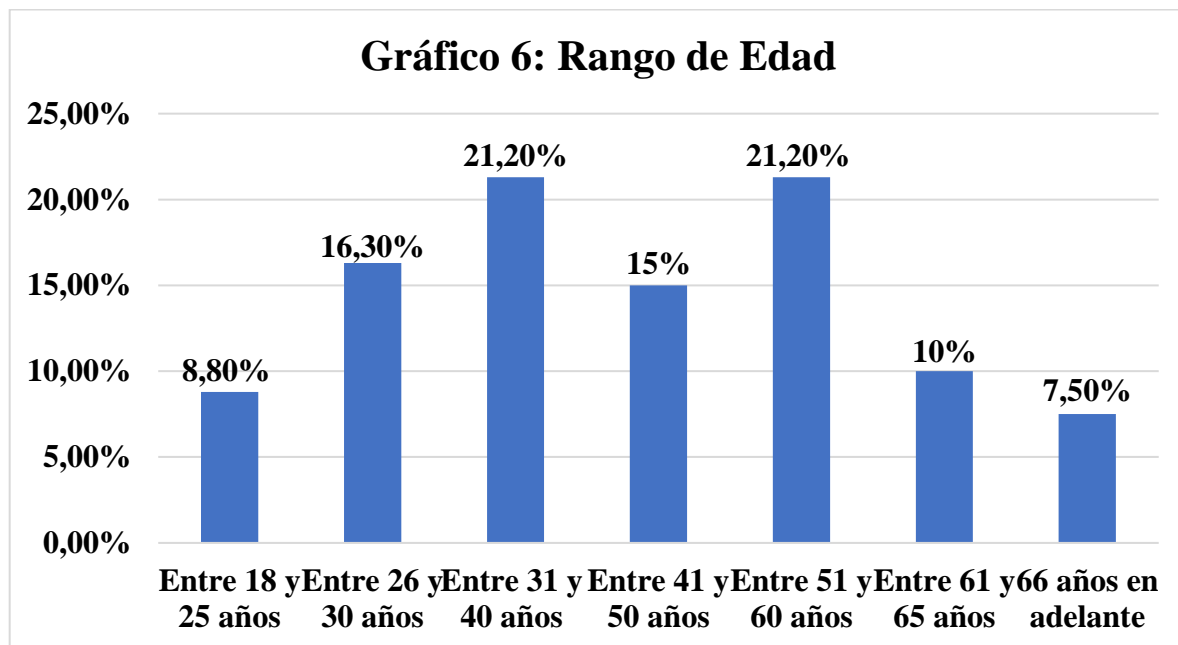


Figura 6. Rango de Edad de los encuestados.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

De acuerdo con la figura 6, se puede observar que la mayoría de las personas visitantes del Jardín Botánico Lankester son individuos que se encuentran en un rango de edad de entre los 31 y 40 años y de entre los 51 y 60, por lo que se puede deducir que este sector de la población corresponde a adultos jóvenes y personas maduras.

2.2 Género

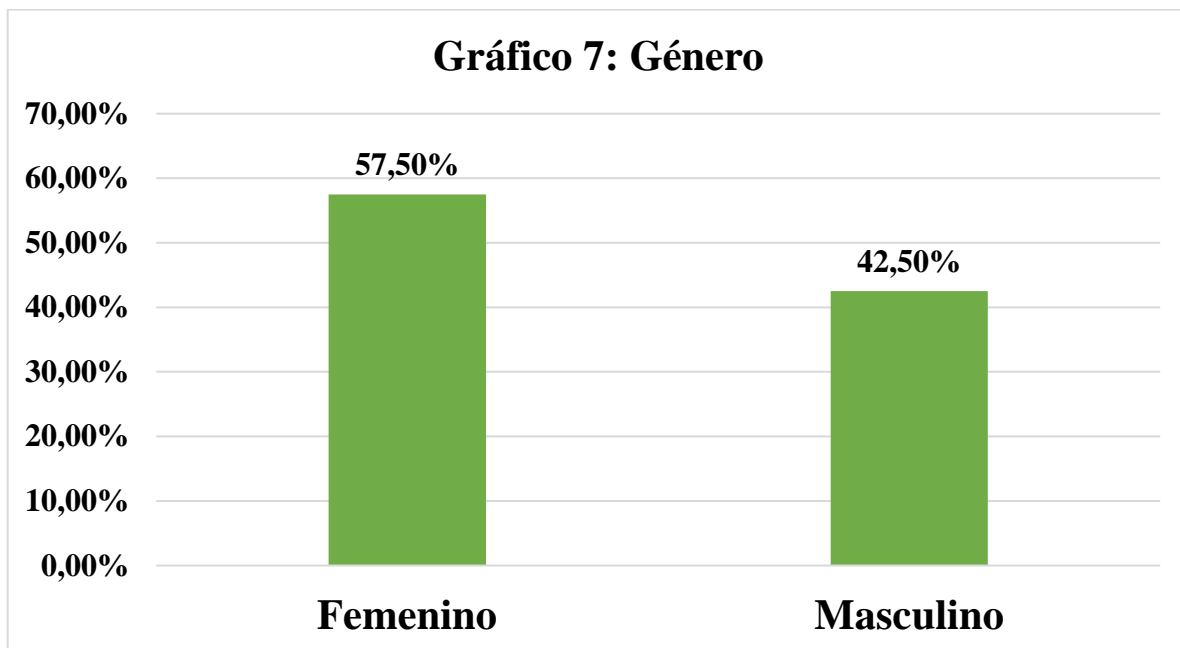


Figura 7. Género de los encuestados.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

De acuerdo con la figura 7, se determina que el 57.50% de la población encuestada corresponde al género femenino, mientras que el 42.50% pertenece al género masculino.

2.3 Nacionalidad

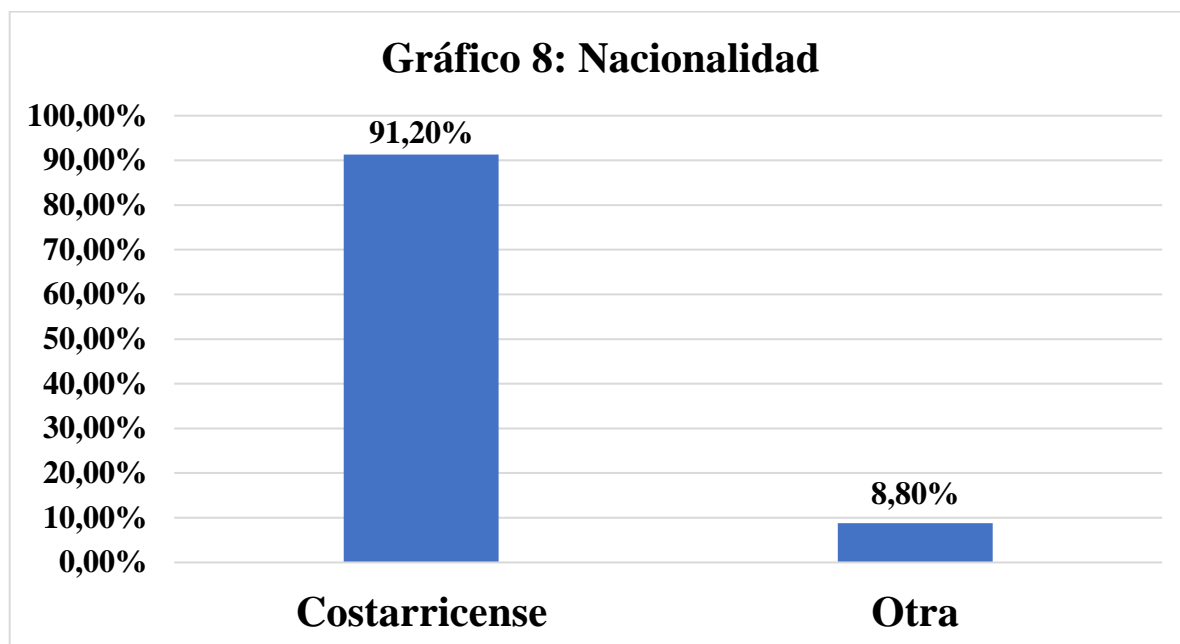


Figura 8. Nacionalidad de los encuestados.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Según la figura 8, se determina que el 91.20% (73 personas) de la población visitante es de origen costarricense. Curiosamente, en la opción adicional “otra” se obtuvo un 8.80% (siete personas) de las respuestas, de las cuales los encuestados manifiestan las siguientes respuestas:

- Cuatro personas de la población extranjera visitante es de origen nicaragüense.
- Una persona de la población extranjera visitante es de origen mexicano.
- Una persona de la población extranjera visitante es de origen venezolano.
- Una persona de la población extranjera visitante es de origen guatemalteco.

2.4 Nivel de Visitación



Figura 9. Nivel de Visitación del Jardín Botánico Lankester.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

En referencia a la figura 9, se determina que el 55% (44 personas) de la población visitante han registrado algún tipo de visita al Jardín Botánico Lankester anteriormente, mientras que el 45% (36 personas) de la población no ha registrado ninguna visita al lugar. Por otro lado, al momento de consultar a la población encuestada sobre la cantidad de veces en las que han realizado visitas a este lugar con anterioridad, se determinó lo siguiente:

- El 34.10% (15 personas) han visitado el lugar en solamente una ocasión.
- El 22.70% (10 personas) han visitado el lugar en más de cinco ocasiones.
- El 18.20% (ocho personas) han visitado el lugar en dos ocasiones.
- El 15.90% (siete personas) han visitado el lugar en tres ocasiones.
- El 9.10% (cuatro personas) han visitado el lugar en cuatro ocasiones.

2.5 Métodos de Conocimiento

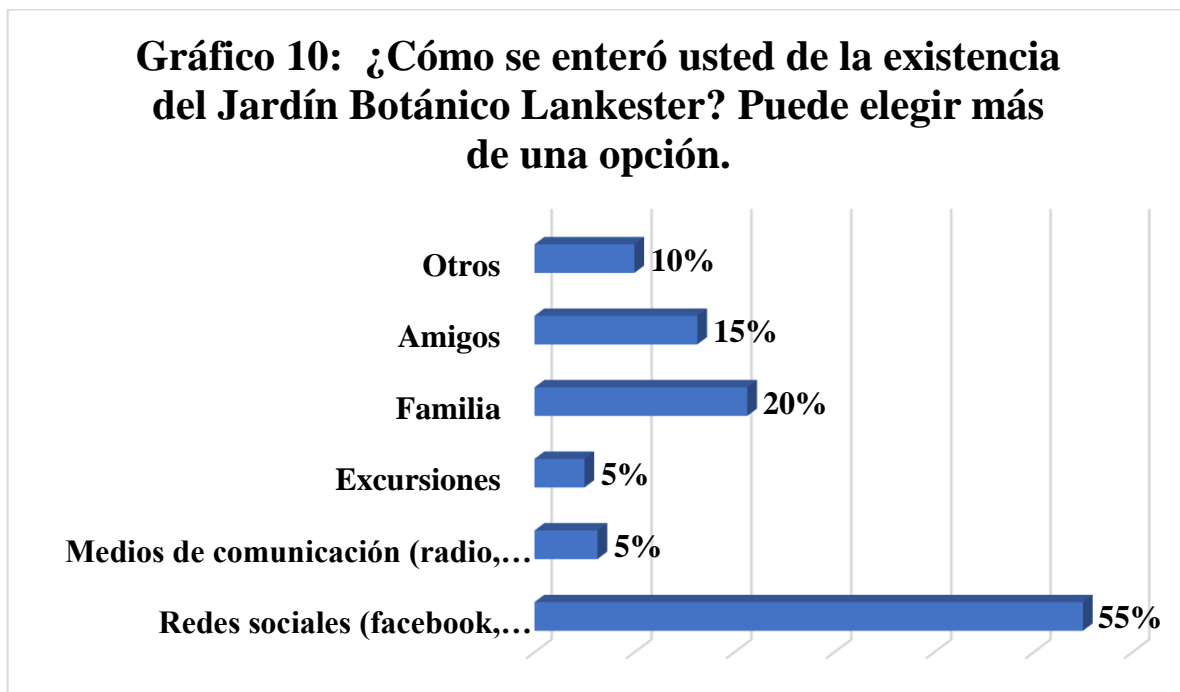


Figura 10. Métodos de Conocimiento del Jardín.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Con respecto a la figura 10, se interpreta que el 55% (44 personas) de la población encuestada conocen la existencia del Jardín por medio de las redes sociales (Instagram, Facebook, Twitter, etc.), el 20% (17 personas) de los encuestados conocen este lugar gracias a algunos familiares, el 15% (13 personas) conocen el sitio a través de algunos amigos, mientras que un 5% (cinco personas) de esta población lo conocen mediante medios de comunicación (radio, televisión, brochures). Asimismo, el 5% (4) han visitado el Jardín por medio de diversas excursiones.

Por otro lado, al momento de consultar a la población encuestada sobre “*otros*” medios por los cuales los visitantes conocen el Jardín Botánico Lankester, la información que se recolectó se interpretó de la siguiente manera:

- Cuatro personas conocen la existencia del jardín, debido a que son estudiantes de la Universidad de Costa Rica.

- Dos personas conocen la existencia del jardín, porque pertenecen al Grupo Pintal.
- Una persona conoce el Jardín, debido a que es cercana a la zona en la cual se encuentra el sitio.

2.6 Educación Ambiental

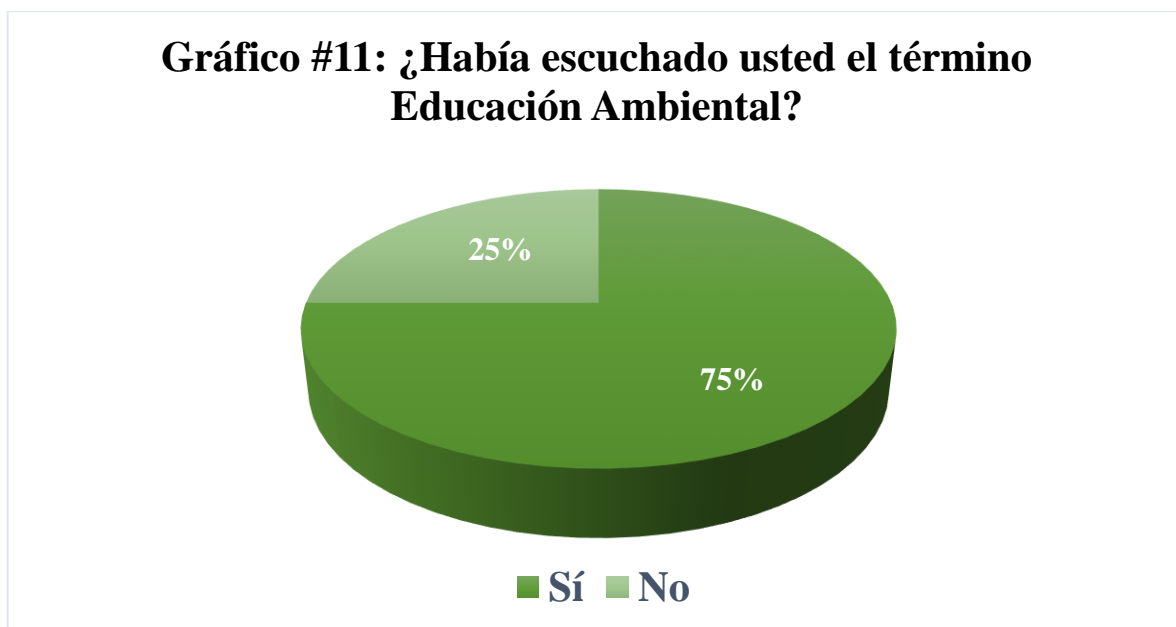


Figura 11. Nivel de Conocimiento sobre la Educación Ambiental.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

En el caso de la figura 11, se interpreta que un 75% (60 personas) de la población encuestada afirman que sí tienen algún conocimiento sobre el concepto de la educación ambiental, mientras que un 25% (20 personas) de los encuestados desconocen acerca de este concepto.

Al momento de medir el grado o el nivel de conocimiento de este concepto, se determina que un 50.80% (32 personas) de la población encuestada tiene un nivel medio; asimismo, el 25.40% (16 personas) muestra un nivel bajo, y por último un 23.80% (15 personas) demuestra que su nivel de conocimiento sobre la educación ambiental es alto. Es decir, que la población manifiesta una real preocupación por la protección del medio ambiente y la conciencia ecológica.

2.7 Motivos de Visitación

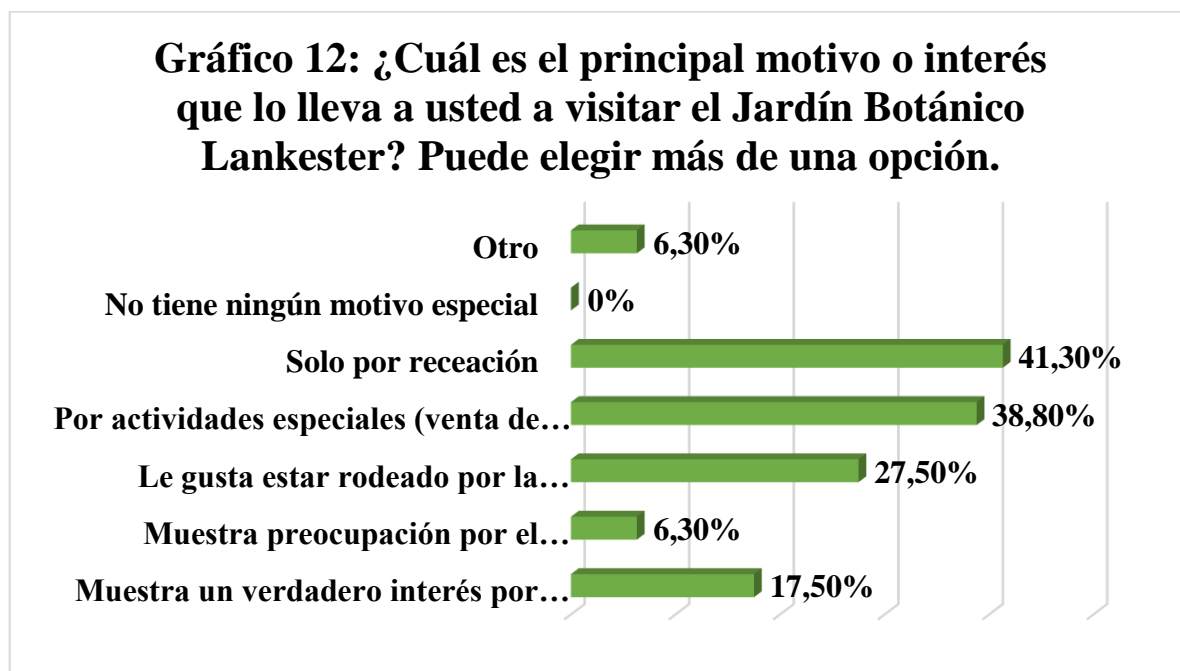


Figura 12. Motivo de Visitación del Jardín Botánico Lankester.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Con respecto a la figura 12, se interpreta que el 41.30% (33 personas) de la población encuestada visitan el jardín por motivos de recreación, el 38.80% (31 personas) de los encuestados visitaron el lugar debido a actividades especiales (venta de orquídeas, ferias, eventos especiales, etc.), el 27.50% (22 personas) lo visitan porque les gusta estar rodeadas de la naturaleza, mientras que un 6.30% (cinco personas) muestra una preocupación por el medio ambiente y el cambio climático.

Por otro lado, la educación ambiental, la realización de excursiones, la agrupación llamada Pintal y el Club de Bonsái son “otros” de los motivos por los cuales la población, que ha sido encuestada, ha visitado el Jardín Botánico Lankester.

3. Fortalezas del Jardín Botánico Lankester.

3.1 Fortalezas

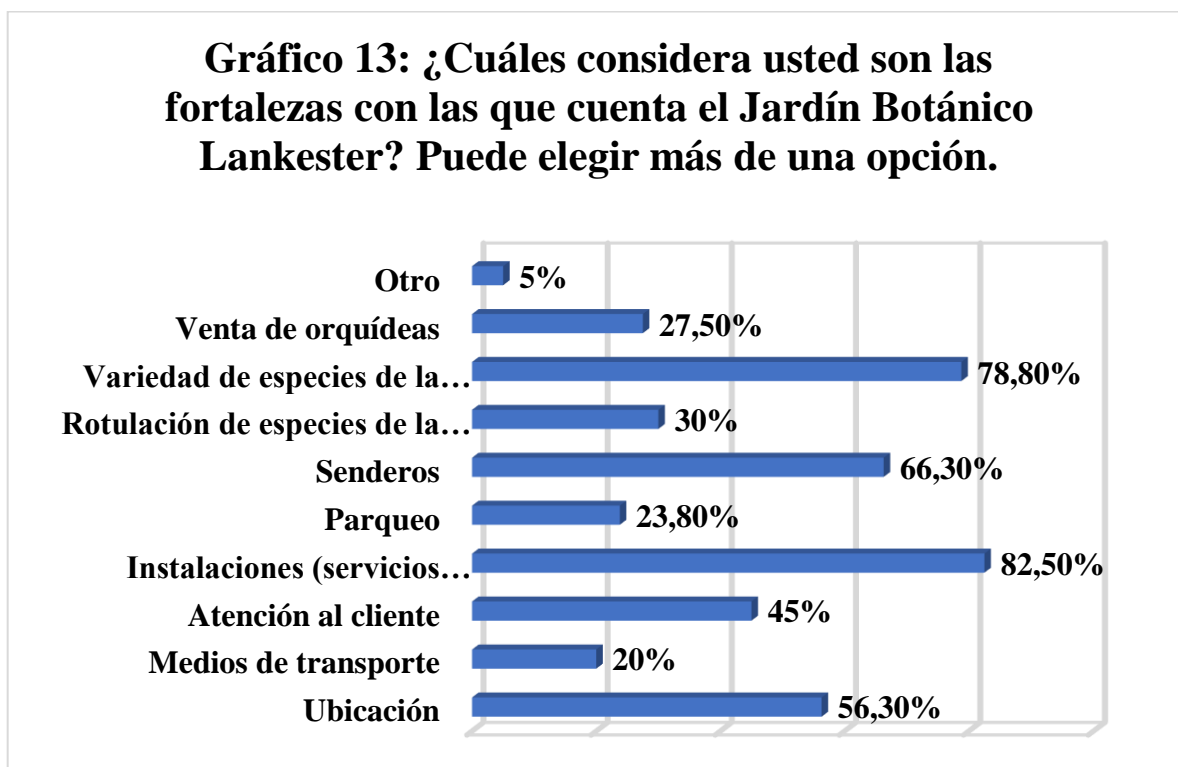


Figura 13. Principales Fortalezas del Jardín Botánico Lankester.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Con base en la figura 13, se puede interpretar que el Jardín Botánico Lankester tiene varias fortalezas, de las cuales los visitantes encuestados indicaron la siguiente información:

- El 82.50% (66 personas) de la población encuestada manifiesta que las instalaciones (servicios sanitarios, área de picnic, etc.) es una de las fortalezas más importantes del lugar.
- El 78.80% (63 personas) de la población encuestada manifiesta que la amplia variedad de especies que protege el jardín es otra de sus fortalezas.
- Por otro lado, el 66.30% (53 personas) determina que los senderos corresponden a uno de los puntos positivos del jardín.

- El 56.30% (45 personas) de la población encuestada indica que la ubicación geográfica es una de las fortalezas que tiene el lugar.
- El 45% (36 personas) de la población encuestada manifiesta que la atención al cliente es un aspecto positivo de este lugar.
- El 30% (24 personas) de la población encuestada manifiesta que la rotulación de las especies de la flora es un punto a favor del jardín, ya que esta se encuentra en óptimas condiciones.
- El 27.50% (22 personas) de la población encuestada indican que el motivo de su visita fue la venta de orquídeas del jardín, porque esta es muy importante para un mayor conocimiento del lugar.
- El 23.80% (19 personas) de la población encuestada manifiesta que el acondicionamiento es el adecuado.
- Por último, el 20% (16 personas) determinan que los medios de transporte que se utilizan para llegar al lugar son muy accesibles, debido en gran parte a la ubicación donde se encuentra el sitio.

Asimismo, la opción adicional de “*otra*” obtuvo un 5% (cuatro personas) de respuestas; en la cual los encuestados señalan algunas de las siguientes respuestas: el lugar es “Pet Friendly”, también les brinda oportunidades a diferentes artistas para un espacio de trabajo, y la venta de alimentos y recuerdos.

Con ayuda de las imágenes n.º 5, 6, 8, 9, 10, 11, 16, 17 y 18 se puede apreciar que las instalaciones (servicios sanitarios, área de picnic, edificio de investigación), el puesto de alimentos y bebidas, el área del Jardín Japonés y los senderos son considerados como aquellos elementos que forman parte de las fortalezas del lugar y que gracias a estos hacen que el sitio sea muy reconocido (ver apéndice C)

3.2 Análisis FODA

El Análisis FODA:

(...) es una técnica que se usa para identificar las fortalezas, las oportunidades, las debilidades y las amenazas del negocio o, incluso, de algún proyecto específico. Si bien, por lo general, se usa muchísimo en pequeñas empresas, organizaciones sin fines de lucro, empresas grandes y otras organizaciones; el análisis FODA se puede aplicar tanto con fines profesionales como personales. (Raeburn, 2021, párr. 4).

En el caso de la presente investigación, se realizó un Análisis FODA, en el cual se muestra las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que presenta el Jardín Botánico Lankester; este se realiza con el objetivo de obtener una perspectiva más general del estado actual en el que se encuentra el jardín y así de esta manera identificar de una manera más fácil las mejoras que se deben realizar en este lugar.

Tabla 6.

Análisis FODA del Jardín Botánico Lankester.

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones • Variedad en especies de flora. • Senderos. • Ubicación geográfica. • Pet Friendly • Espacios de trabajo a nuevos artistas. • Venta de alimentos, bebidas y recuerdos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incluir el jardín en la Marca País • Aprovechar nuevas tendencias que se den en el Turismo. • Innovar en el tema de la inclusión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Área de parqueo muy pequeña. • Pocos servicios sanitarios y su mala ubicación. • Falta de servicio de visitas guiadas (guías turísticos) • Pocos puestos de venta de alimentos y bebidas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pandemia del Covid-19. • Desastres naturales. • Recientes cambios en la economía del país. • Poca conciencia ambiental.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

3.3 Secciones del Jardín

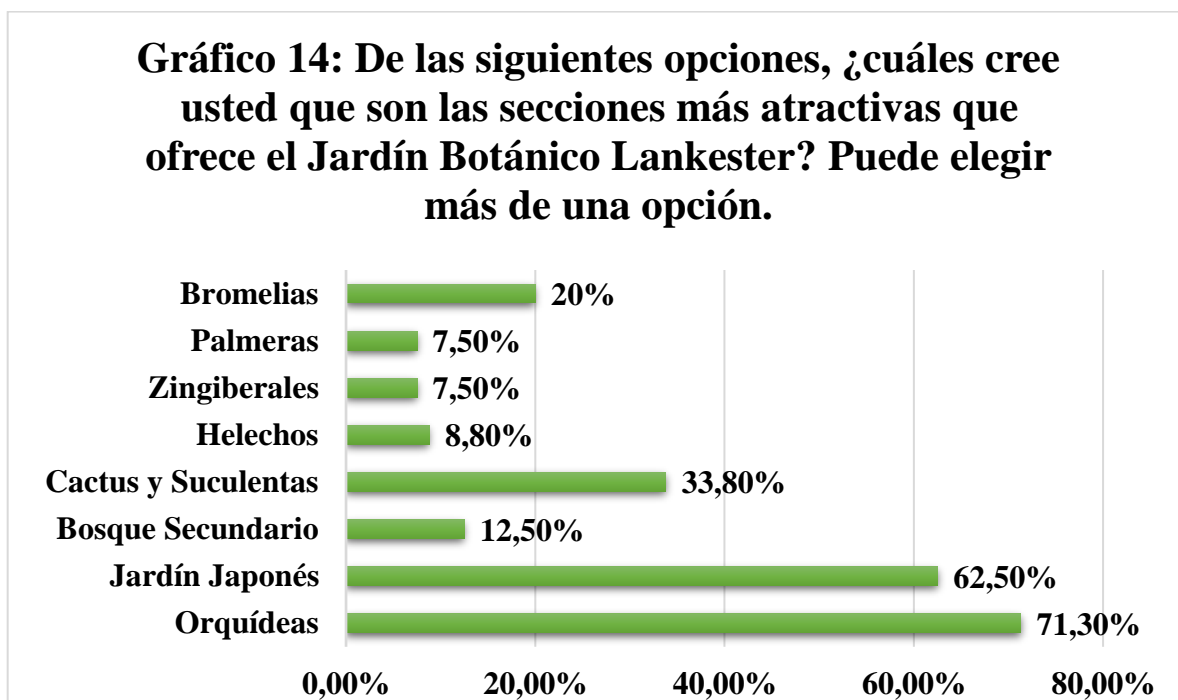


Figura 14. Secciones más atractivas del Jardín Botánico Lankester.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Con base en la figura 14, la información recolectada gracias a la población encuestada, acerca de las secciones más atractivas que ofrece el Jardín Botánico Lankester, se ve interpretada de la siguiente manera:

- El 71.30% (57 personas) de los visitantes consultados indican que la sección de las Orquídeas es por la que demuestran un mayor gusto.
- El 62.50% (50 personas) de la población encuestada señala que el Jardín Japonés es la segunda sección que cuenta con una mayor preferencia dentro del lugar.
- Asimismo, de acuerdo con el 33.80% (27 personas) de los encuestados, se interpreta que la sección de los Cactus y Suculentas conserva el tercer lugar de favoritismo por parte de los visitantes.
- En el caso de la sección de las Bromelias, el 20% (16 personas) de los visitantes manifiesta algún tipo de afición por esta sección.

- El 12.50% (10 personas) de las personas consultadas, expresa que el Bosque Secundario es la sección por la que más demuestran cierta preferencia.
- Con respecto a la sección de los Helechos, el 8.80% (siete personas) de los encuestados manifiestan un gusto total por esta parte del Jardín
- De acuerdo con los visitantes encuestados, el 7.50% (seis personas) opina que la sección de los Zingiberales es la que presenta más favoritismo.
- Por último, de acuerdo con los encuestados, el 7.50% (seis personas) opina que la sección de las Palmeras es la que muestra una mayor preferencia por parte de los visitantes.

A través de las imágenes n.º 7, 11, 12, 13, 14, 15 y 16 las cuales corresponden al área del vivero, el jardín japonés, los cactus y suculentas, los helechos, los zingiberales y las bromelias respectivamente, se pueden ver cuáles son las diferentes secciones que se pueden visitar dentro del Jardín Botánico Lankester. (ver apéndice C)

4. Mejoras de los servicios turísticos ofrecidos por el Jardín Botánico Lankester

De acuerdo con la encuesta llevada a cabo, se puede concluir que, a pesar de que el Jardín Botánico Lankester se encuentra en buenas condiciones, sí se deben hacer ciertas mejoras en sus servicios turísticos. Dentro de las respuestas más importantes que brindaron los visitantes, durante el proceso de la recolección de datos, se pueden mencionar las siguientes:

- Ampliar la zona de parqueo y su seguridad: a pesar de que esta se encuentra en muy buenas condiciones, la zona de parqueo necesita una mayor ampliación; ya que cuenta solamente con una cantidad de aproximadamente 30 espacios o menos, lo cual genera que durante las ocasiones donde se registra una gran cantidad de visitantes durante los fines de semana, y la realización de algunos eventos especiales, como la venta de orquídeas, el aforo de capacidad de este sitio es insuficiente, en relación con la gran cantidad de visitantes que recibe el jardín. Por otro lado, es importante ampliar la cantidad de personas que se dediquen al cuidado de los autos, ya que solamente hay dos personas encargadas de esto y no es suficiente, de acuerdo con la gran cantidad de autos que llegan al lugar.

- Construcción de servicios sanitarios: una de las principales debilidades que presenta el Jardín Botánico Lankester es la poca cantidad de servicios sanitarios y su mala distribución, pues solamente existe un baño para mujeres y uno para hombres. Con respecto a su ubicación, es importante mencionar que estos están situados únicamente en la entrada del sitio, lo cual genera que los turistas se vean en la necesidad de hacer un doble e innecesario recorrido alrededor de los senderos; por lo que se recomienda realizar una construcción de estos, que cuenten con una mejor distribución a lo largo de todo el lugar y así, de esta manera, aumentar su cantidad.
- Crear más puestos de venta de alimentos y bebidas: en la actualidad el Jardín Botánico Lankester cuenta con solamente un puesto de comida, especializado en la gastronomía argentina; pero esta no es suficiente en relación con el gran número de turistas que visitan el lugar. De acuerdo con la población encuestada, una de las respuestas que más se recolectaron fue la creación de una mayor cantidad de puestos de comida, por ejemplo: una sodita, una pulpería, una cafetería y un restaurante, los cuales estén ubicados cerca de la zona de picnic del lugar.
- Aumentar la cantidad de publicidad del lugar: el Jardín Botánico Lankester tiene una serie de estrategias con el objetivo de realizar una mayor publicidad y promoción. Algunos de estos métodos son los siguientes: distribuir brochures informativos sobre el jardín, principalmente en hoteles y demás lugares cercanos; acudir a medios de comunicación como radio, redes sociales, televisión; incluir el jardín en diferentes rutas turísticas alrededor de la provincia de Cartago; y por último, mantener alianzas con diferentes instituciones.
- Realización de más actividades hacia el público: de acuerdo con la encuesta, una de las mejoras que se pueden hacer en el jardín es la realización de una mayor cantidad de actividades y, a la vez, darles una mayor difusión a estas. Una de las opciones que mencionaron los encuestados fue que el jardín lleve a cabo la realización de diversos cursos, especialmente sobre las diferentes especies de flora que este lugar protege. De acuerdo con la entrevista aplicada al personal del jardín,

sus miembros mencionan que durante años anteriores se han hecho diversas actividades para el público, entre las cuales destacan algunas fiestas, bodas, ferias navideñas, club de bonsáis y la famosa venta de orquídeas. Asimismo, durante el primer semestre del presente año se ha realizado un total de dos ferias de ventas de orquídeas (febrero y marzo), y también se ha llevado a cabo la recolección de huevos de pascua.

- Mejorar la rotulación: en relación con la rotulación de las diferentes especies de la flora que se pueden observar en el jardín y sus secciones, se puede afirmar que esta se encuentra en buenas condiciones, pero al mismo tiempo necesita de ciertos cambios. Al momento de consultarles a los visitantes sobre esta, los encuestados indican que es necesario mejorar su ubicación para que sean más visibles, así como también incluir la información de las especies en el idioma inglés, ya que en este momento solamente esta información se encuentra en español y su tamaño es muy pequeño.
- Visitas guiadas y mayor atención por parte del personal: una de las debilidades que presenta el jardín es la falta de un servicio de guías turísticos bilingües, y que ellos sean expertos en temas de botánica, por lo cual los encuestados recomiendan que se debería ofrecer este servicio. Asimismo, los visitantes también recomiendan que debe haber una mayor atención hacia el turista, por parte del personal que trabaja en este sitio, con el objetivo de que sus miembros puedan realizar diferentes visitas guiadas preparadas a lo largo del lugar, y mostrar los diferentes métodos y procesos que se implementan para la protección de las especies.

3. Entrevista

Se realizó una entrevista al personal que labora en el Jardín Botánico Lankester, con el objetivo de saber cuáles son las condiciones en las que se encuentra el Jardín Botánico Lankester actualmente, además de conocer si se ha innovado en los últimos años. La finalidad de la entrevista es conocer cuáles son los diferentes servicios turísticos que el jardín les ofrece a sus visitantes, describirlos y determinar si estos necesitan ciertas mejoras.

Se entrevistó al educador ambiental de la Universidad de Costa Rica y trabajador del Jardín Botánico Lankester, Daniel Rodríguez (2022), quien aseguró que el jardín es uno de los principales jardines botánicos de Costa Rica, que se creó con el fin de estudiar y cultivar diferentes plantas epífitas, orquídeas, y proteger todas aquellas especies de plantas nativas del Neotrópico.

A causa de la pandemia del Covid-19, el Jardín Botánico Lankester se vio en la necesidad de cerrar por un tiempo sus puertas. De acuerdo con Rodríguez (2022), el jardín realizó su reapertura al público durante el mes de agosto del año 2020, y desde ese momento el sitio ha tenido una gran cantidad de visitantes.

- Antes de que comenzara la pandemia, el jardín registraba un total de 35.000 personas anualmente; de quienes el 98% de esta cantidad eran turistas extranjeros.
- Desde su reapertura en agosto hasta el final del año 2020, el jardín registró un rango de visitación de entre 18.000 a 20.000 de visitantes.
- Por último, durante el año 2021 se registró un total de 40.000 visitantes; de los cuales la mayor parte de esta cantidad eran turistas nacionales.

Según Rodríguez (2022), el Jardín Botánico Lankester utiliza varias estrategias de publicidad: distribuir brochures informativos sobre el jardín, principalmente en hoteles y demás lugares cercanos, acudir a medios de comunicación como la radio, las redes sociales (Comunicaciones Cartago, la televisión -Informe 11 y Canal Multimedios-), incluir el jardín en diferentes rutas turísticas alrededor de la provincia de Cartago (Volcán Irazú, Ciudad de

Cartago y el Valle de Oroqui, haciendo una pausa en el Jardín Botánico Lankester y, por último, mantener alianzas con la UCR, el SINAC y la Municipalidad de Cartago.

Este sitio tiene varias fortalezas que son importantes para mencionar, y entre las principales se encuentran las siguientes:

- Mantener alianzas con diferentes instituciones, como el Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC) y la Municipalidad de Cartago.
- Destacar dentro de la Agenda a los Jardines Botánicos de Costa Rica, e incluir el sitio dentro de diferentes rutas turísticas de la zona (Volcán Irazú, Ciudad de Cartago y Valle de Oroqui).
- Realización de diferentes actividades y eventos especiales alrededor de sus instalaciones destinadas a sus visitantes.
- El lugar es caracterizado por ser amigable con las mascotas “Pet Friendly”.

Por otro lado, este también tiene algunas debilidades que afectan un poco al lugar, entre las cuales se pueden mencionar las siguientes:

- Hace falta mejorar la rotulación, ya que su tamaño, al ser muy pequeño, es muy difícil de ubicar, y la información que contiene está solamente traducida al español, por lo cual es importante traducirla a otro idioma (especialmente en inglés).
- La falta de diferentes puestos de venta de alimentos y bebidas ha sido uno de los principales problemas de este lugar; a pesar de que existe un puesto pequeño, este solamente se puede utilizar durante los fines de semana.
- La mala distribución y la poca cantidad de servicios sanitarios es otro de los puntos débiles del lugar.

Asimismo, el jardín cuenta con una extensión de 11 hectáreas en total, donde se pueden encontrar los siguientes elementos:

- En este lugar se puede encontrar con una gran colección de especies de la flora, especialmente orquídeas; pues cuenta con un total de 15.000 individuos, de los cuales la mayoría son miniaturas que crecen como plantas epífitas.
- En la entrada del lugar se pueden encontrar varios elementos para el uso de los turistas: el parqueo de este sitio tiene una cantidad aproximada de 30 espacios para estacionar vehículos; también cuenta con un puesto de atención al público y cobro de la entrada; junto a este se puede hallar la tienda de souvenirs, con el fin de adquirir algún recuerdo. Además, se puede observar un total de dos servicios sanitarios (uno para hombres y uno para mujeres), y por último un total de dos lavamanos para cumplir con los protocolos de salud.
- Más adelante se puede ver una gran área de picnic, que cuenta con más de 20 mesas de madera y plástico, así como también se puede ubicar un puesto de venta de alimentos y bebidas.
- El jardín cuenta con un total de ocho secciones para visitar: un vivero en el cual se pueden observar una gran parte de la colección de orquídeas que protege el jardín; el jardín japonés, que cuenta con tres casas, dos puentes muy característicos de esta cultura, una caseta de bonsáis y un jardín seco; el bosque secundario; los cactus y suculentas; helechos; zingiberales; bromelias, palmeras y, por último, un centro de investigación.

Finalmente, en el JBL se pueden realizar diferentes actividades o eventos especiales, para lograr una mayor visitación y lograr un mayor conocimiento por parte de los turistas. Entre las que más destacan, o se llevan a cabo con mayor frecuencia, son las siguientes:

- Recolección de huevos de pascua durante Semana Santa.
- Feria y venta de orquídeas.
- Celebración del Día de San Valentín.
- Realización de diferentes eventos, como fiestas de cumpleaños, sesiones de fotos y bodas.

- Caminata por los senderos.
- Ferias navideñas y club de bonsáis.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones

Las conclusiones comprenden una de las partes más relevantes de la investigación, dado que evidencian si se lograron o no los objetivos planteados al inicio de esta. Con el fin de plasmar las consideraciones más importantes, involucrando el análisis de resultados y el trabajo en general, para dar respuesta al problema que llevó a realizar este estudio, se dan las conclusiones, las cuales permiten conocer y orientar al futuro lector acerca de lo trascendentes que son las enseñanzas de desarrollar este tema.

De acuerdo al objetivo general de la presente investigación, el cual consiste en “Analizar las mejoras en los servicios turísticos para los visitantes del Jardín Botánico Lankester, Cartago, Costa Rica durante el segundo semestre del año 2022”; se puede afirmar que se llevó a cabo de manera exitosa, debido a que se realizó una amplia indagación en cada uno de los elementos que son considerados como servicios turísticos en el Jardín Botánico Lankester con el fin de determinar cuáles son las diferentes modificaciones que se deben hacer en el jardín.

1.1 Describir los servicios ofrecidos a los turistas en el Jardín Botánico Lankester, Cartago, Costa Rica.

El coordinador del área Daniel Rodríguez García menciona los siguientes: servicios como los senderos, la señalización y rotulación, la tienda de souvenirs y la exhibición del jardín; asimismo, la encuesta arroja que estos se encuentran en excelentes o muy buenas condiciones, ya que en este lugar el mantenimiento que se les da es el adecuado, además de que estos no han sufrido ningún tipo de daño por parte de los turistas.

El JBL cuenta con un sendero principal que se extiende por todo el lugar; su longitud total es de 1.5 km de distancia y su nivel de dificultad es muy bajo, pues, al tener un terreno plano, es muy fácil de realizar y está acondicionado para que todo tipo de visitante lo pueda recorrer en su totalidad. Según la encuesta aplicada, se determina que el sendero del JBL se encuentra en excelentes condiciones; esto significa que aquellas personas que presenten algún tipo de discapacidad no tendrán complicación alguna para utilizarlos.

Por otro lado, este lugar cuenta con una gran cantidad de señalización y rotulación a lo largo de todo el sendero; el jardín cuenta con algunos mapas de ubicación y distintos carteles en los que se puede observar el nombre común y el nombre científico de algunas de las especies de la flora y fauna que protegen el sitio. Asimismo, en la entrada de cada una de las secciones con las que cuenta el jardín (vivero, jardín japonés, cactus y suculentas, entre otras) se puede observar un rótulo que contiene la respectiva información sobre estas y de lo que se puede encontrar en cada una de ellas.

Este lugar cuenta con una sola tienda de souvenirs, en la cual se pueden adquirir varios recuerdos; esta es de un pequeño tamaño, pero ofrece una gran variedad de artículos y se encuentra al lado de la recepción o área de entrada. Entre los elementos que se pueden encontrar en esta tienda destacan algunos como gorros y sombreros, blusas y camisas, libros, fotos, postales y pósteres, bolsos y mochilas pequeñas, y otros artículos como peluches de animales, lapiceros, collares, aretes y pulseras.

En el Jardín Botánico Lankester se puede encontrar el servicio de venta de alimentos y bebidas, el lugar cuenta con un pequeño puesto de comida argentina, donde el choripán es una de las opciones más vendidas a los clientes; este puesto a la vez ofrece otras opciones como venta de snacks, pan y repostería, así como también se pueden encontrar bebidas gaseosas, bebidas energéticas, agua embotellada, té, café y chocolate.

Desde la creación de este lugar, uno de los objetivos que tiene el jardín consiste en proteger y conservar diferentes especies de plantas epifitas; el JBL cuenta con más de 3.000 individuos, entre los cuales destacan las orquídeas epifitas y miniaturas, bonsáis, bambúes, helechos, bromelias, cactus y suculentas, jengibres, aves del paraíso, heliconias, entre otros. Además de la flora, también se pueden encontrar algunos organismos polinizadores como abejas, mariposas, murciélagos, arañas, hormigas y ranas.

El Jardín Botánico Lankester ofrece sus instalaciones para la realización de diferentes eventos especiales hacia el público y demás empresas; entre los principales eventos que se pueden llevar a cabo en este sitio se pueden mencionar congresos, conferencias, sesiones de fotos, bodas, fiestas de cumpleaños, ferias navideñas, venta de orquídeas, club de bonsáis y

muchos más. Estas actividades son realizadas específicamente en el área de picnic y el Jardín Japonés.

1.2 Identificar el perfil de los visitantes del Jardín Botánico Lankester.

El Jardín Botánico Lankester registra una gran cantidad de turistas nacionales e internacionales durante todo el año, y cada uno de ellos cuenta con características diferentes; en el caso del JBL, con base en la encuesta hecha, el perfil turístico del visitante de este sitio cumple con las siguientes características:

Tabla 7.

Perfil Turístico que cumple el Turista del Jardín Botánico Lankester.

Criterio	Descripción
Sexo	<ul style="list-style-type: none"> Femenino: 57.50% Masculino: 42.40%
Rango de Edad	<ul style="list-style-type: none"> Entre 51 y 60 años: 21.2% Entre 31 y 40 años: 21.2%
Nacionalidad	<ul style="list-style-type: none"> Costarricense: 91.20%
Grado de conocimiento de Educación Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> Nivel Medio: 50.80% Nivel Bajo: 25.40% Nivel Alto: 23.80%
Principal motivo de interés de la visita al Jardín	<ul style="list-style-type: none"> Solo por recreación: 41.30%

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Además de las características que se mostraron en la tabla anterior, es importante mencionar que durante el tiempo en el cual se aplicó la encuesta, se pudo observar que la mayor parte de los turistas que visitaron el jardín lo hicieron en compañía de dos o más personas. Con base en esto, se puede afirmar que los tipos de visitantes más comunes que visitan el JBL son amigos, parejas y familias junto con sus mascotas (perros).

1.3 Reconocer las fortalezas del Jardín Botánico Lankester, Cartago, Costa Rica para el periodo de la investigación.

La encuesta arroja que el Jardín Botánico Lankester tiene varios factores que son considerados fortalezas, como por ejemplo la atención al cliente, el parqueo, la venta de orquídeas, entre otras. De acuerdo con los visitantes, estos indican que algunas de las más importantes son las siguientes:

- Instalaciones: se puede afirmar que el JBL mantiene en buenas condiciones elementos como el parqueo, el área de picnic y sus mesas, los servicios sanitarios, la tienda de souvenirs, etc.
- Variedad de especies: este es uno de los puntos más fuertes del jardín, ya que todas las especies de flora que se pueden ver en el lugar reciben un cuidado muy bueno por parte del personal del lugar que se dedica al cuidado de estas, además de que existe una gran variedad en ejemplares de la colección que conserva el sitio.
- Senderos: el sendero principal del JBL es apto para todo el público, ya que este se encuentra en excelentes condiciones y su nivel de dificultad es muy baja por tener un terreno plano y llano.
- Ubicación geográfica: el Jardín Botánico se encuentra en una ubicación muy cómoda, porque está situado en la provincia de Cartago, la cual forma parte de la Gran Área Metropolitana (GAM), la que incluye la mayor parte de la población total de Costa Rica.

1.4 Explicar los aspectos de mejora en los servicios ofrecidos por el Jardín Botánico Lankester para la generación de beneficios a partir del segundo semestre del año 2022.

Al igual que el jardín presenta muchas fortalezas, el lugar necesita realizar algunas mejoras sobre los servicios turísticos que les ofrece a sus visitantes. De acuerdo con la encuesta realizada, los visitantes mencionan que algunas de las mejoras que necesita hacer el jardín son las siguientes:

- Ampliar la cantidad de servicios sanitarios, ya que el jardín solamente cuenta con dos de ellos; estos, al encontrarse a un costado de la zona de ingreso, los visitantes afirman que su ubicación no es la indicada, por lo cual se recomienda mejorar su distribución, construyendo más de ellos con una mejor ubicación, es decir, más lejana a la entrada, pues esto genera que las personas se vean en la necesidad de hacer un doble e innecesario recorrido.
- Mejorar y aumentar el aforo del área del parqueo, ya que este es muy pequeño y no da abasto suficiente para estacionar la gran cantidad de autos que recibe el jardín, durante su época de mayor visitación.
- A pesar de que el Jardín Botánico Lankester realiza varias estrategias para darle publicidad al lugar, los encuestados indican que hace falta llevarle a cabo una mayor campaña de promoción al sitio.
- De acuerdo con la encuesta aplicada, la población encuestada determina que durante su visita hace falta una mayor atención del personal que labora en el lugar, con el fin de que se puedan brindar varios tours o visitas guiadas alrededor de todo él, por parte de profesionales que sean guías turísticos, y que a la vez estas personas sean expertas en temas de botánica.
- Asimismo, los visitantes consideran que brindar cursos, para conocer un poco más sobre las diferentes especies que se conservan en el jardín, es una de las mejorías que el jardín pueda ofrecerle a todo su público. Es decir, diseñar un tipo de cronograma o agenda con el fin de planificar las diferentes actividades que se realizarán en el Jardín Botánico Lankester de una manera más ordenada y rigurosa.
- Por último, los encuestados consideran que hace falta aumentar la cantidad de puestos de alimentos y bebidas, como por ejemplo construir más soditas, pulperías, cafeterías, etc.; así como también ellos mencionan que el jardín puede realizar algunas alianzas con diferentes empresas de alimentos como Café Britt, con el objetivo de ofrecer una mayor variedad de productos, en especial el área de la tienda de souvenirs.

2. Recomendaciones

Este apartado se utiliza para que el Jardín Botánico Lankester conozca y ponga en uso dichas recomendaciones, siempre pensando en el bienestar del lugar, considerando lo expuesto en las conclusiones, con base en los resultados obtenidos y en las mejoras que se pueden realizar según lo visto en la investigación hecha.

El Jardín Botánico Lankester recibe turistas internacionales cada año, quienes desconocen el idioma español, por lo cual se recomienda implementar rótulos que contengan la información de cada uno de los elementos que se pueden observar en el jardín en otros idiomas como el inglés, alemán, francés, portugués, entre otros, ya que en la actualidad dicha información está solamente traducida al idioma español.

En relación a lo mencionado en el párrafo anterior se puede implementar la utilización de código QR con el objetivo de que la población extranjera que no hable el idioma español pueda acudir a esta herramienta y no tener algún inconveniente a la hora de aprender sobre las diferentes especies que se pueden encontrar en el jardín. Algunos de los diferentes elementos que se podrían encontrar a la hora de utilizarlo podría ser: el nombre común, nombre científico, características de cada una de las especies, en que área de pueden encontrar, el estado en el que se encuentran estas y un par de imágenes o videos.

Realizar alianzas con diferentes agencias de viajes o tour operadores, con el fin de darle una mayor promoción al lugar, por medio de la realización de tours o giras. También se recomienda diseñar nuevamente los brochures de información sobre el lugar, ya que los actuales no contienen todos los elementos nuevos que el jardín ha ido implementado en los últimos años.

Asimismo, también se recomienda evaluar la posibilidad de que el Jardín Botánico Lankester pueda formar parte de la Marca País llamada Esencial Costa Rica; esto con el objetivo de utilizar una estrategia para posicionar la imagen del jardín en el mercado internacional, y con la cual busca incentivar la reputación positiva del sitio por medio del turismo.

Por otro lado, se puede brindar la posibilidad de dar apertura a la realización de diferentes pasantías y trabajos universitarios comunales (TCU), con el objetivo de que las diferentes personas expertas en el tema puedan brindar su colaboración sin ningún costo adicional.

Se sugiere ampliar el área de alimentos y bebidas mediante una estrategia propia por parte del jardín, con el fin de obtener mejores ingresos, mejorar la atención y el servicio turístico, ofreciendo una mayor variedad de productos en la tienda de souvenirs, en especial alimentos como café, chocolate, dulces típicos de Costa Rica (cajetas, cocadas, melcochas, turrones, etc.) empanadas, repostería, pan casero, postres y demás productos locales para su venta. Asimismo, realizar diferentes convenios con diferentes empresas de alimentos como Café Britt, entre otras.

Se recomienda contratar mayor personal, con el objetivo de que sus miembros puedan cuidar de los diferentes autos que se estacionan en el área de parqueo y en los alrededores del jardín, ya que durante la época de mayor visitación las personas encargadas de esto no son suficiente para dar el cuidado apropiado.

Durante la aplicación de la encuesta, se pudo observar que uno de los principales motivos de la visitación de turistas fue la feria y venta de orquídeas que el jardín organiza cada año, ya que muchas personas muestran una verdadera afición por estas plantas; es por eso que se recomienda realizar una mayor cantidad de esta actividad para atraer y aumentar la cantidad de visitación.

También, se recomienda crear una zona infantil con diferentes juegos, donde todos los niños que visitan el jardín puedan tener su propio espacio de diversión y recreación, para que la visita sea mucho más amena para ellos, así como también se sugiere contratar a algunas personas que sean expertas en realizar diferentes actividades, para este pequeño segmento de la población visitante y su entretenimiento.

Por otro lado, se recomienda crear una sala de televisión, en la cual se pueda proyectar un poco sobre la parte histórica del Jardín Botánico Lankester, así como también mostrar las diferentes secciones y elementos que ofrece el lugar.

Para continuar con el desarrollo de diferentes investigaciones futuras, se sugiere que se pueda abordar e implementar un poco más sobre el lenguaje inclusivo dentro de las instalaciones del jardín; es decir, desarrollar o crear diferentes rótulos en el sistema de puntos de relieve (Braille), así como también una persona interprete del lenguaje de señas (LESCO).

También, como otro ejemplo de posibles líneas de investigación a futuro, se recomienda estudiar la posibilidad de que la población estudiante o egresada de la carrera de Turismo perteneciente a la Universidad de Costa Rica puedan ofrecer sus servicios de guiado turístico y así de esta manera evitar que el jardín se vea en la necesidad de invertir un gran capital monetario en la contratación de una empresa encargada de brindar este servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- al, H. e. (2014). Metodología de la investigación. México D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- CEPEI. (12 de mayo de 2012). *Biodiversidad en Costa Rica: una historia con datos para la protección de las especies forestales*.
<https://cepei.org/novedad/biodiversidad-en-costa-rica/>
- (CICATUR), C. I. (15 de mayo de 2013). *CICATUR.-OEA “Metodología de Inventario Turístico”*.
<https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-07/tema2/Cicatur.pdf>
- Colombia, I. (18 de agosto de 2021). Los jardines botánicos más atractivos de Colombia para visitar.
<https://www.infobae.com/america/colombia/2021/08/18/los-jardines-botanicos-mas-atractivos-de-colombia-para-visitar/>
- etimología, D. D. (2022). *mejora*.
<https://definiciona.com/mejora/>
- Folgueiras, P. (2016). La entrevista.
<https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>
- Geografía, I. d. (30 de noviembre de 2011). Guía metodológica CICATUR modificada.
https://turgeoyanedel.files.wordpress.com/2011/12/guia_metodologia_cicatur_modificada_rfs2011.pdf
- Guadalajara, U. d. (2022). Clasificación general de las fuentes de información.
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/portal/clasificacion-general-de-las-fuentes-de-informacion#:~:text=Fuentes%20primarias%3A%20contienen%20informaci%C3%B3n%20original,de%20una%20actividad%20eminente%20creativa.>
- Link, C. R. (17 de noviembre de 2009). *Jardín Botánico Lankester Costa Rica*. Obtenido de
<https://costaricainfolink.com/es/jardin-botanico-lankester-costa-rica/>
- Mac Kinnon, G. (30 de agosto de 2016). Jardines botánicos: mucho más que solo plantas.
<https://laderasur.com/articulo/jardines-botanicos-mucho-mas-que-solo-plantas/>
- Maranto, M. (Febrero de 2015). *Fuentes de Información*.
<https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>

- Méndez, F. (15 de abril de 2019). Travesías digital.
<https://travesiasdigital.com/viajes/jardines-botanicos-en-el-mundo>
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2008). Glosario de términos del turismo.
<https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- Pomareda, F. (6 de mayo de 2020). *¿Cuántos empleos eliminará el nuevo coronavirus? en Semanario Universidad:*
<https://semanariouniversidad.com/pais/cuantos-empleos-eliminara-el-nuevo-coronavirus/>
- Raeburn, A. (1 de julio de 2021). *Análisis FODA: qué es y cómo usarlo (con ejemplos).*
<https://asana.com/es/resources/swot-analysis>
- Ramírez, C. (14 de septiembre de 2016). *SERVICIOS TURÍSTICOS I.* Definición de Servicio Turístico:
<http://utntyh.com/wp-content/uploads/2017/09/Servicios-Tur%C3%ADsticos.pdf>
- Real Academia Española (RAE). (2022). Definición de Encuesta.
<https://dle.rae.es/encuesta>
- Red, E. (2019). *Jardín Botánico Lankester.* Origen:
https://www.ecured.cu/Jard%C3%ADn_Bot%C3%A1nico_Lankester
- Requena, B. (febrero de 2022). Muestreo por conveniencia.
<https://www.universoformulas.com/estadistica/inferencia/muestreo-conveniencia/>
- Sánchez, E. (25 de setiembre de 2019). Los mejores jardines botánicos del mundo
<https://miviaje.com/mejores-jardines-botanicos-mundo/>
- Silvestrini, M y Vargas, J. (enero de 2008). Fuentes de información primarias, secundarias y terciarias.
<https://ponce.inter.edu/cai/manuales/FUENTES-PRIMARIA.pdf>
- Universidad de Costa Rica. (2016). Historia.
<http://www.jbl.ucr.ac.cr/historia>
- Valdez, A. (17 de julio de 2017). *UN MERCADO POTENCIAL Perfil turístico de los estudiantes de administración en turismo y hotelería de la Universidad Cesar Vallejo (Lima – Perú).*
<https://www.redalyc.org/journal/1807/180757123020/html/#:~:text=En%20base%20a%20estatos%20definiciones%20se%20puede%20entender,individuo%20que%20realiza%20o%20realizar%C3%A1%20viajes%20por%20turismo.>

Warner, J. (2013). La investigación en el Jardín Botánico Lankester.

https://www.researchgate.net/publication/292947522_La_investigacion_en_el_Jardin_Botanico_Lankester

APÉNDICES

Apéndice A: Encuesta

A continuación, se muestra la encuesta dirigida a la población visitante del Jardín Botánico Lankester, ubicado en la provincia de Cartago, Costa Rica.

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE EL JARDÍN BOTÁNICO LANKESTER

Mi nombre es Daniela Gómez Martínez, estudiante con nivel de Bachillerato de la Universidad Internacional de las Américas de la Carrera de Turismo. Se le solicita su colaboración para responder las siguientes preguntas, con la finalidad de obtener la opinión que tiene la población visitante acerca del Jardín Botánico Lankester.

Se indica que la respuesta brindada en la encuesta tiene fines únicamente académicos. La información servirá para la toma de decisión de realizar un mejoramiento en los servicios turísticos que ofrece el Jardín Botánico hacia su público turístico. Este trabajo está supervisado por la Profesora y Tutora Martha Montiel Galindo.

Indicaciones: Seleccione con una X lo que se le solicita en cada ítem.

1) Indique por favor su sexo:

- Masculino.
- Femenino.
- Intersex.

2) Indique por favor el rango de edad en el que se encuentra:

- Entre 18 y 25 años.
- Entre 26 y 30 años.
- Entre 31 y 40 años.
- Entre 41 y 50 años.
- Entre 51 y 60 años.
- Entre 61 y 65 años.
- 66 años en adelante.

3) Indique por favor su nacionalidad:

- Costarricense.
 - Estadounidense.
 - Nicaragüense.
 - Otro.
-

4) ¿Ha visitado con anterioridad el Jardín Botánico Lankester?

- SÍ.
- NO.

5) ¿Cuántas veces ha visitado anteriormente el Jardín Botánico Lankester?

- 1 vez.
- 2 veces.
- 3 veces.
- 4 veces.
- Más de 5 veces.

6) ¿Cómo se enteró usted de la existencia del Jardín Botánico Lankester? Puede elegir más de una opción.

- Redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, etc.).
 - Medios de comunicación (televisión, radio, anuncios publicitarios, brochures).
 - Excursiones.
 - Familia.
 - Amigos.
 - Otro.
-

7) La Educación Ambiental tienen como objetivo promover la conciencia ecológica y el cuidado del ambiente en la ciudadanía. ¿Había escuchado este término?

- SÍ.
- NO.

Si su respuesta a la anterior pregunta fue afirmativa, ¿cuál considera usted es el grado de conciencia ambiental y preocupación por el estado de los recursos naturales que considera usted tener?

- Alto.
- Medio.
- Bajo.

8) ¿Cómo considera usted es la atención al público por parte de los trabajadores del Jardín?

- Excelente.
- Muy buena.
- Buena.
- Regular.
- Mala.

9) ¿Cómo considera usted el estado de los senderos del Jardín?

- Excelente.
- Muy bueno.
- Bueno.
- Regular.
- Malo.

10) ¿Cómo considera usted la señalización (rotulación, mapas de ubicación, información de la flora, etc.)?

- Excelente.
- Muy buena.
- Buena.
- Regular.
- Mala.

11) ¿Cómo considera usted el estado de la tienda de souvenirs del Jardín?

- Excelente.
- Muy bueno.
- Bueno.
- Regular.
- Malo.

12) ¿Cómo considera usted la exhibición del Jardín al visitante?

- Excelente.
- Muy buena.
- Buena.
- Regular.
- Mala.

13) ¿Cuál es el principal motivo o interés que lo lleva a usted a visitar el Jardín Botánico Lankester? Puede elegir más de una opción.

- Muestra un verdadero interés por la botánica.
- Muestra preocupación por el medio ambiente y el cambio climático.
- Le gusta estar rodeado por la naturaleza.
- Por actividades especiales (ferias, venta de orquídeas, eventos especiales, etc.).
- Solo por recreación.
- No tiene algún motivo en especial.
- Otro.

14) ¿Cuáles considera usted son las fortalezas con las que cuenta el Jardín Botánico Lankester? Puede elegir más de una opción.

- Ubicación del Jardín.
- Atención al visitante.
- Instalaciones (servicios sanitarios, área de picnic, tienda de souvenirs, etc.).
- Área de parqueo.
- Senderos.

- Rotulación de especies de la flora.
 - Variedad en especies de la flora.
 - Venta de orquídeas.
 - Otro.
-

15) De las siguientes opciones, ¿cuáles cree usted que son las secciones más atractivas que ofrece el Jardín Botánico Lankester? Puede elegir más de una opción.

- Orquídeas.
- Jardín Japonés.
- Bosque secundario.
- Cactus y suculentas.
- Helechos.
- Zingiberales.
- Bromelias.
- Palmeras.

16) ¿Cuáles cree usted que son los principales aspectos que debe mejorar en el Jardín Botánico Lankester?

Apéndice B: Entrevista

A continuación, se muestra la entrevista aplicada al Sr. Daniel Enrique Rodríguez García, educador ambiental de la Universidad de Costa Rica y colaborador del Jardín Botánico Lankester.

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS

ENTREVISTA APLICADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL JARDÍN BOTÁNICO LANKESTER

1. ¿Cuándo fue que se realizó la reapertura del Jardín Botánico Lankester a causa de la Pandemia del Covid-19?
2. ¿Cuál fue el nivel de visitación en el Jardín Botánico Lankester desde el momento de su reapertura?
3. ¿Cuál era el nivel de visitación del Jardín Botánico Lankester antes del inicio de la pandemia en el año 2019?
4. ¿Cuáles son las principales estrategias de publicidad y promoción que aplica el Jardín Botánico Lankester?
5. ¿Cuáles son las principales fortalezas que presenta el Jardín Botánico Lankester?
6. ¿Cuáles son las principales debilidades que presenta el Jardín Botánico Lankester?
7. ¿Cuáles son algunos de los elementos que se pueden encontrar dentro del Jardín Botánico Lankester?
8. ¿Cuáles son algunos ejemplos de las actividades que se pueden llegar a realizar dentro del Jardín Botánico Lankester?

9. ¿Cuál fue la cantidad aproximada de visitantes en el Jardín Botánico Lankester durante el año 2021?

Apéndice C: Imágenes



Imagen 1. Zona Frontal del Jardín Botánico Lankester.

Fuente: Elaboración propia, 2022.



Imagen 2. Área de Parqueo del Jardín Botánico Lankester.

Fuente: Elaboración propia, 2022.



Imagen 3. Área de Parqueo del Jardín Botánico Lankester.

Fuente: Elaboración propia, 2022.



Imagen 4. Tienda de Souvenirs del Jardín Botánico Lankester.

Fuente: Elaboración propia, 2022.



Imagen 5. Servicio Sanitario para hombres.

Fuente: Elaboración propia, 2022.



Imagen 6. Servicio Sanitario para mujeres.

Fuente: Elaboración propia, 2022.



Imagen 7. Área del Vivero del Jardín Botánico Lankester.
Fuente: Elaboración propia, 2022.



Imagen 8. Puesto de alimentos y bebidas.
Fuente: Elaboración propia, 2022.



Imagen 9. Área de Picnic del Jardín Botánico Lankester.
Fuente: Elaboración propia, 2022.



Imagen 10. Área de Picnic del Jardín Botánico Lankester.

Fuente: Elaboración propia, 2022.



Imagen 11. Jardín Japonés.

Fuente: Elaboración propia, 2022.



Imagen 12. Área de Cactus y suculentas.

Fuente: Elaboración propia, 2022.



Imagen 14. Área de Zingiberales.

Fuente: Elaboración propia, 2022.



Imagen 13. Área de Helechos.

Fuente: Elaboración propia, 2022.



Imagen 15. Área de Bromelias.

Fuente: Elaboración propia, 2022.



Imagen 16. Nuevo Edificio de Investigación.

Fuente: Elaboración propia, 2022.



Imagen 17. Senderos.

Fuente: Elaboración propia, 2022.



Imagen 18. Senderos.

Fuente: Elaboración propia, 2022.



Imagen 19. Señalización del Jardín Botánico Lankester.

Fuente: Elaboración propia, 2022.



Imagen 20. Señalización del sendero.

Fuente: Elaboración propia, 2022.



Imagen 21. Rotulación en el área del Vivero.

Fuente: Elaboración propia, 2022.



Imagen 22. Rotulación del Jardín Botánico Lankester.

Fuente: Elaboración propia, 2022.



Imagen 23. Mapa de ubicación Jardín Botánico Lankester.

Fuente: Elaboración propia, 2022.



Imagen 24. Rotulación del Jardín Botánico Lankester.
Fuente: Elaboración propia, 2022.



Imagen 25. Rotulación del Jardín Botánico Lankester.
Fuente: Elaboración propia, 2022.



Imagen 26. Exhibición del Jardín Botánico Lankester.
Fuente: Elaboración propia, 2022.



Imagen 27. Exhibición del Jardín Botánico Lankester.
Fuente: Elaboración propia, 2022.