



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SAN ISIDRO LABRADOR
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y TURISMO

Licenciatura en Gerencia Hotelera y Empresas Ecoturísticas

Título del Informe:

Participación de las empresas turísticas del cantón de Quepos en los
programas de acreditación empresarial ofrecidos por el instituto Costarricense
de Turismo de la Región Pacífico Medio

Estudiantes:

Saima Alondra Mata Zárate 1-1686-0583

Gustavo Adolfo Artavia Carvajal 6-0326-0953

Informe Final TFG Gerencia Hotelera y Empresas Ecoturísticas

Asesor:

Dra. Dalia Corrales Mora

Pérez Zeledón, Marzo de 2022

Título

Participación de las empresas turísticas del cantón de Quepos en los programas de acreditación empresarial ofrecidos por el instituto Costarricense de Turismo de la Región Pacífico Medio

Tribunal Examinador

En el presente Informe Final de Licenciatura, el cual fue aceptado en el programa de Administración de Empresas, por parte de la Universidad Internacional San Isidro Labrador, sede Pérez Zeledón, como requisito parcial para optar por el grado de Licenciatura de Gerencia Hotelera y Empresas Ecoturísticas

Los miembros del Tribunal Examinador se detallan a continuación:

**JOSEPH RODOLFO
ALVARADO MORA
(FIRMA)**

Firmado digitalmente por
JOSEPH RODOLFO
ALVARADO MORA (FIRMA)
Fecha: 2022.04.26 15:25:38
-06'00'

Lic. Joseph Alvarado Mora

Director de la Escuela de Administración de Empresas

Dra. Dalia Corrales Mora

Asesora y Profesora del Trabajo Final de Graduación

Dr. Alberto Bedoya Barrantes

Profesor

Declaración Jurada.

Yo, Saima Alondra Mata Zárate, cédula de identidad 1-1686-0583, estudiante de la Universidad Internacional San Isidro Labrador, declaro bajo fe de juramento y consciente de las responsabilidades penales de este acto, que soy el autor intelectual de la Tesis para obtener el grado de Licenciatura en Gerencia Hotelera y Empresas Ecoturísticas, titulado: "Participación de las empresas turísticas del cantón de Quepos en los programas de acreditación empresarial ofrecidos por el instituto Costarricense de Turismo de la Región Pacifico Medio". Por lo que libero a la Universidad de cualquier responsabilidad en caso de que mi declaración sea falsa.

San José, Pérez Zeledón, San Isidro de El General a los 28 días del mes de marzo del año 2022.

Saima Alondra Mata Zárate

1-1686-0583

Declaración Jurada.

Yo, Gustavo Adolfo Artavia Carvajal, cédula de identidad 6-0326-0953, estudiante de la Universidad Internacional San Isidro Labrador, declaro bajo fe de juramento y consciente de las responsabilidades penales de este acto, que soy el autor intelectual de la Tesis para obtener el grado de Licenciatura en Gerencia Hotelera y Empresas Ecoturísticas, titulado: "Participación de las empresas turísticas del cantón de Quepos en los programas de acreditación empresarial ofrecidos por el instituto Costarricense de Turismo de la Región Pacifico Medio". Por lo que libero a la Universidad de cualquier responsabilidad en caso de que mi declaración sea falsa.

San José, Pérez Zeledón, San Isidro de El General a los 28 días del mes de marzo del año 2022.

Gustavo Adolfo Artavia Carvajal
6-0326-0953

Dedicatoria

Dedico este trabajo primeramente a Dios, quien es el que me permite día a día poder despertar para con esfuerzo alcanzar mis metas y objetivos, es quien le da fuerza y motivación a mi vida para no parar de trabajar por todo lo que deseo, y en segundo lugar a mi familia quien de una u otra manera han estado presente y han sido testigos del esfuerzo y el trabajo que ha conllevado este trabajo

Gustavo Artavia Carvajal

Dedico este trabajo a Dios en primer lugar reconociendo que sin su bendición, protección y compañía no hubiese podido llegar a este último escalón, es quien permite que pueda cumplir mis sueños. También a mi familia que es mi mayor motivación, mi padre, mi madre y mi hermana que llenan mi vida de amor, por los cuales me esfuerzo y trabajo todos los días.

Alondra Mata Zárate

Agradecimiento

Agradezco a mi Dios por su bendición, guía y por darme la sabiduría, inteligencia y entendimiento para ayudarme a vencer cada uno de los retos que se me presentaron como estudiante y ser humano para poder lograr con éxito la culminación de este Trabajo Final de Graduación y a mi familia por su amor y apoyo incondicional, por la motivación y creer en mí. Adicionalmente a mi compañero Gustavo Artavia, por su entrega en la elaboración de este trabajo y su calidad humana.

Alondra Mata Zárate

Yo quiero agradecer primeramente a Dios, por su amor incondicional y guiarme durante todo este tiempo en la elaboración de este trabajo, agradezco a mi esposa por su comprensión y apoyo incondicional, a mi madre y a mi padre en el cielo quienes me llenan de motivación y me enseñaron a luchar siempre por mis sueños hasta alcanzarlos. También a mi compañera Alondra Mata, por su apoyo y motivación en la elaboración de este trabajo.

Gustavo Artavia Carvajal

Resumen

Este trabajo de investigación se basa en el descubriendo del porqué muchas de las empresas turísticas del cantón de Quepos no están inscritas en los programas y certificaciones llevadas a cabo por el Instituto Costarricense de Turismo, que se enfocan en atraer turismo al país y a la vez de promocionar a nivel nacional e internacional los productos y servicios brindados por las empresas turísticas de la zona.

Se quiere descubrir el trasfondo de dicha problemática para poder analizar y confeccionar estrategias a medida de recomendación para dicho Instituto y así este pueda mejorar sus esfuerzos y lograr con éxito la inscripción de las empresas que hasta el día de hoy desconocen todos los beneficios que esta institución trae para su negocio de productos y/o servicios turísticos.

La mejora de la gestión de Instituto Costarricense de Turismo generará mayores beneficios para el cantón de Quepos, lo que para una zona altamente desarrollada turísticamente significa mucho desarrollo, desde generación de empleos hasta atracción de inversionistas. Estas recomendaciones y resultados obtenidos con la investigación podrán ser utilizada por el Instituto en zonas similares para su subdesarrollo y de este modo generar una mejora a nivel nacional en cuanto a inscripción de empresas a sus programas y certificados.

Abstract

This research work is based on discovering why many of the tourist companies in the canton of Quepos are not registered in the programs and certifications carried out by the Costa Rican Tourism Institute, which focus on attracting tourism to the country and at the same time promote at a national and international level the products and services provided by tourism companies in the area.

We want to discover the background of this problem in order to analyze and prepare strategies tailored to the recommendation for said Institute and thus it can improve its efforts and successfully achieve the registration of companies that until today are unaware of all the benefits that this institution brings for your business of tourist products and/or services.

The improvement of the management of the Costa Rican Tourism Institute will generate greater benefits for the canton of Quepos, which for a highly developed tourist area means a lot of development, from job creation to attracting investors. These recommendations and results obtained with the research may be used by the Institute in similar areas for their underdevelopment and in this way generate an improvement at the national level in terms of the registration of companies to their programs and certificates.

Palabras Claves

ICT: Instituto Costarricense de Turismo

Certificaciones: reconocimientos a las empresas turísticas por su esfuerzo en materia de ecología, conservación, buena gestión de los recursos, manejo óptimo de residuos, excelencia operacional y de servicio.

Inscripción: suscripción para ser apoyado, capacitado y regulado por el Instituto Costarricense de Turismo y recibir sus beneficios en materia de promoción y seguridad turística.

Promoción: exponer a nivel nacional e internacional los productos y/o servicios de las empresas turísticas para generar mayor visitación en estas y al país en general

Tabla de Contenidos

Lista de Gráficos	13
Lista de Ilustraciones.....	14
CAPÍTULO I. INTRODUCTORIO	15
1. Tema	16
2. Título.....	16
3. Identificación y planteamiento del problema.....	16
• Antecedentes del problema	17
• Descripción del problema.....	18
4. Justificación del problema	19
• Sistematización del problema	20
5. Propósitos del estudio	21
5.1. Objetivos	21
Objetivo general	21
Objetivos específicos	21
6. Antecedentes del tema de Investigación	22
Unidades de análisis y Categorías de Análisis.....	25
Alcances y limitaciones.....	27
CAPÍTULO II. MARCO TEORICO	28
2.1. Teorías que sustentan la investigación	29
2.2 Empresa u organización donde se realizará el trabajo de investigación ...	31
Reseña histórica	32
Localización geográfica	32
Objetivos institucionales	33
Misión	34
Visión	34
Infraestructura	34

Personal administrativo y colaborador	35
Análisis FODA.....	36
Servicios	38
Logros de la empresa	39
Fuentes filosóficas (valores).....	40
Recursos	41
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	42
3.1. Tipo de Estudio Cualitativo.....	43
Tipo de Investigación explicativo	43
Tipo de Investigación descriptivo.....	44
Alcance de la investigación.....	45
3.2. Fuentes y Sujetos de Investigación.....	46
Fuentes de Información.....	46
Sujetos de información	46
3.3. Sujetos o participantes	47
Sujetos como fuentes primarias.....	47
La población objetivo.....	47
Determinación de la muestra.....	47
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	48
Técnicas de recolección de datos	48
3.5. Instrumentos para el levantamiento de los datos	49
Validación de instrumentos.....	49
3.5.Modelo de análisis	49
CAPITULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	51
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
Conclusiones	58
Recomendaciones	60
Referencias Bibliográficas	62

Anexos.....	64
a. Encuesta realizada a los empresarios del Cantón de Quepos.....	64

Lista de Gráficos

Gráfico 1 Encuesta. Conocimiento de la Oficina Regional del ICT en Quepos	52
Gráfico 2 Encuesta. Conocimiento sobre el costo de participación en los programas	53
Gráfico 3 Encuesta. Forma asertiva de recibir información de los programas	53
Gráfico 4 Encuesta. Percepción de sitio web del Instituto Costarricense de Turismo por parte de los empresarios	55
Gráfico 5 Encuesta. Sugerencias de los empresarios para la mejora del trabajo y esfuerzo del ICT en el Cantón de Quepos	55

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1 Lista de Empresas Declaradas.....	18
Ilustración 2 Ubicación de la Oficina Regional del ICT en Quepos.....	33
Ilustración 3 Instalaciones de la Oficina Regional del ICT en Quepos.....	35
Ilustración 4 Organigrama ICT.....	36
Ilustración 5 Servicios del ICT.....	39

CAPÍTULO I. INTRODUCTORIO

1. Tema

Participación de las empresas turísticas del cantón de Quepos en los programas de acreditación empresarial ofrecidos por el instituto Costarricense de Turismo de la Región Pacífico Medio

2. Título

Resistencia a los programas de estandarización del Instituto Costarricense de Turismo por parte de los empresarios del Cantón de Quepos en el año 2021.

3. Identificación y planteamiento del problema

Actualmente, existe una resistencia de las diversas empresas del sector turístico para participar en los programas que promueve el ICT con el fin de aumentar la visibilidad de la infraestructura turística y diversidad de actividades del Cantón bajo el conocimiento de que si las empresas no participan en los programas de la Institución la misma no podría promocionarlos y darles acceso a todos los beneficios que tiene para ellas.

La carencia de información de parte de los grupos de interés, en donde incluso se piensa que participar en los programas es muy costoso (cuando es gratuito per sé) y que la tramitología es grande y engorrosa ha generado este déficit, además, de otro porcentaje de empresas que no participan porque cree que la institución no genera mayores incentivos o beneficios.

Se requiere poder conocer por cuales de estos motivos las instituciones muestran resistencia a la inscripción de los programas del Instituto, y proponer estrategias de captación para que participen en las iniciativas de promoción turística del ICT, de la Unidad de Planeamiento Turísticos del Pacífico Medio.

Esta investigación pretende indagar la problemática en general, para generar a partir de ella nuevas estrategias de inclusión a los programas por parte de las

empresas del Cantón, a pesar de que la oficina regional tiene más de 15 años en esta labor, estar presente en el cantón Quepeño, aún no logra llegar a números importantes de empresas turísticas cuyo trabajo vaya de la mano con los estándares internacionales que rigen la regulación que hace el ICT, como se menciona anteriormente por ignorancia y no existir una estrategia agresiva de socialización de beneficios, requisitos y empoderamiento como consecuencia inmediata de crear un bloque fuerte de empresas, CST, Declaratoria Turística, Turismo Rural , Turismo Rural Comunitario, Transporte Terrestre de Turistas.

- **Antecedentes del problema**

Actualmente, a pesar de los trámites y en sí la participación en los programas de capacitación que son totalmente gratuitos, muchos empresarios, de todas las diferentes ramas de turismo, tienen una fuerte resistencia a participar en los diversos programas que ofrece el Instituto Costarricense de Turismo, en la Oficina Regional Pacífico Medio.

Estos programas cuentan con la acreditación, y así podrían acceder a beneficios, y en palabras sencillas, ser una empresa certificada y reconocida por el ente Oficial, regente, promotor y rector de la Industria Turística en Costa Rica. Situación que se presenta con mayor proporción en el cantón de Quepos, tanto en años anteriores, como en el 2021 que sería el año de estudio. No obstante, los procesos se realizan en la actualidad con visitas esporádicas a las empresas y se denota que no están participando en los programas.

Aunque existe promoción en las redes sociales y medios de comunicación, no es suficiente y se evidencia en la poca participación, esta se ratifica con la base de datos del Instituto Costarricense de Turismo; que demuestra que de alrededor de 212 empresas consolidadas bajo una figura turística en el Cantón de Quepos, solo 58 están debidamente reguladas e inscritas en algunos de los programas actualmente.

Ilustración 1 Lista de Empresas Declaradas

Lista de Empresas Declaradas Oficina Regional Pacífico Medio Por: Marcia Enríquez			 
Nombre	Categoría	Nombre	
Arenas del Mar Beachfront Resort	5★	Agencia de Viajes Amigos del Río	
GAIA Hotel & Reserve	5★	Dante's Water Sports	
Hotel La Mansion Inn	5★	Costa Rica Jade Tours	
Hotel Parador	5★	H2O Adventures	
Makanda by the Sea	5★	Iguana Tours	
Hotel Best Western Kamuk	4★	JPB Tours Sportfishing	
Hotel Costa Verde	4★	Midworld Costa Rica	
Hotel Boutique Kalon Surf	4★	Quepos Verde Aventura	
Hotel La Foresta	4★	Safari Adventures	
Hotel Lapazul Retreat	4★	Safari Tours de Manuel Antonio	
Hotel San Bada	4★	Sea Shell	
Hotel Si Como No	4★	Tucanes Tours	
Hotel Vela Bar	4★	Ecoturismo Hacienda Barú	
Hotel Villa Lirio	4★	Titi Canopy Tours	
Hotel Byblos	3★	Canopy Santuario	
Hotel Divisamar	3★	I Fish Quepos	
Hotel Karahé	3★	Marina Pez Vela	
Hotel Pacific Paradise	3★	Planet Dolphin	
Hotel Mimos	3★	Manuel Antonio Catamaran Adventures	
Hotel Villa Bosque	3★	Manuel Antonio Jetski Tours	
Santa Juana Lodge	3★	Oceans Unlimited	
Hotel Sueño Tranquilo	3★	Sunset Sails Tours	
Hotel The Falls	3★	Bar Discoteca Aroo Iris	
Villas San Fernando	3★		
Pensión Jardín de los Monos	3★		
Hotel Jungle Vista Boutique	3★		
Hotel Le Priss Inn	2★		
Los Campesinos Eco Lodge	2★		
Kayak Lodge	2★		
Tico Tico Villas	2★		
Verdemar del Pacífico	2★		
Hotel Manuel Antonio Park	1★		
Hotel Rancho León	1★		
Selma Manuel Antonio	1★		
Hotel Mono Azul	1★		

Fuente: Enríquez, Marcía. ICT

- **Descripción del problema**

La principal causa de la problemática es la actual desinformación y/o ignorancia por parte de los empresarios, tanto de la existencia de los programas como de los beneficios que los mismos representan para su

negocio, además, de la ausencia de estrategias por parte del Instituto Costarricense de Turismo para incentivarlos a la adherirse a los programas.

El problema radica en que, aunque existen 212 empresas consolidadas bajo una figura turística en el Cantón de Quepos, solo 58 están debidamente reguladas e inscritas en algunos de los programas para obtener certificaciones, el estudio pretende desarrollar una propuesta que permita contar con una mayor cantidad de empresas suscritas a los programas institucionales del Instituto Costarricense de Turismo”

Uno de los mayores problemas, es que la institución debe cumplir con ciertos requisitos, como base para participar. Estos aspectos legales son, contar con una patente municipal y estar registrado ante el Ministerio de Hacienda, en cuanto a requisitos técnicos exige cumplir con estándares internacionales siendo el costarricense muy dado a la improvisación como por ejemplo adaptar un dormitorio de su casa como oficina de operaciones o los actualmente conocidos Airbnb como empresas de hospedaje (hoteles).

4. Justificación del problema:

Por mucho tiempo la gente ha conservado memoria de lo que en su momento fue el impuesto de hospedaje, el famoso 3.39% que los hoteles debían pagar y si bien es cierto ese tributo fue derogado muchas personas lo relacionaron con las demás actividades turísticas y siento que no hemos sido aguerridos en desmentir los mitos, derrumbar esas paredes que enmarcan una división entre la institución y los empresarios.

Los gestores del Instituto Costarricense de Turismo trabajan fuerte en intentar convencer a las empresas, aunque los beneficios en general son bastante aceptables muchos empresarios buscan un apoyo económico que la institución no está jamás en la posibilidad de otorgar. (González. Comunicación personal, 28 de octubre 2021).

Es fundamental, poder generar estrategias que promuevan una mayor participación de los diversos empresarios turísticos del cantón de Quepos en los programas del ICT, como una herramienta que permite a la institución visibilizar la existencia de dichas empresas y con ellas generar alianzas, incentivar y promover una mejora continua en la industria turística como tal.

Por consiguiente, al darse la participación de las empresas en los programas, reciben una realimentación constante, tanto por medio de las capacitaciones que se les brinda como por las auditorias que al menos una vez al año se les realiza para garantizar el cumplimiento de las normas y de los estándares internacionales con los que se regulan los servicios del Instituto Costarricense de Turismo.

- Sistematización del problema

En algunos puntos específicos se intenta poder describir de manera empática la sistematización que se ha evidenciado a la problemática como tal, así se puede citar los siguientes:

¿Desconocen los empresarios del sector turístico del Cantón de Quepos la existencia de los programas del ICT?

¿Por qué las empresas turísticas del Cantón de Quepos no se sienten motivadas a participar en los programas del ICT?

¿Qué mecanismos estratégicos puede utilizar el ICT para mejorar la promoción de los programas a los que las empresas del sector de Quepos pueden acceder?

¿Qué beneficios obtienen las empresas al participar en los programas del Instituto?

¿Qué aportan los programas del ICT al darse una participación activa de las empresas del sector turístico?

¿Requieren las actuales estrategias utilizadas para la divulgación y promoción de los programas del ICT una actualización para captar la inscripción de empresas del sector turismo?

5. Propósitos del estudio

5.1. Objetivos

Objetivo general

- Fomentar la participación de las empresas turísticas del cantón de Quepos en los programas de calidad que ofrece el Instituto Costarricense de Turismo, como proceso de mejora continua en las organizaciones turísticas.

Objetivos específicos

1. Realizar un diagnóstico, para conocer las causas por la cual las empresas no se sienten motivadas a participar en los Programas del ICT.
2. Promocionar los diversos programas del ICT mediante medios tecnológicos de fácil acceso con información medular, entendible y motivadora.
3. Dar a conocer los beneficios que se obtienen al ser parte de los programas del ICT y como de la misma manera, se beneficia la Industria Turística del país.
4. Apoyar los esfuerzos institucionales con ideas innovadoras de divulgación y promoción de los programas.

5. Desarrollar propuesta para el sector empresarial que permita la socialización de información y estrategias para la divulgación, sensibilización y educación, sobre los programas que ofrece actualmente el ICT.

6. Brindar acceso rápido a los requisitos, regulaciones y reglamentos atinentes a dichos programas.

6. Antecedentes del tema de Investigación

Según el Instituto Costarricense de Turismo en su sitio web se pueden definir y conocer los programas, certificaciones de la siguiente manera

Certificado de Sostenibilidad Turística

El desarrollo turístico sostenible debe verse como la interacción balanceada entre el uso apropiado de nuestros recursos naturales y culturales, el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades locales, y el éxito económico de la actividad; además tiene que contribuir al desarrollo nacional. Sostenibilidad turística no solo es la respuesta a la demanda, sino es una condición indispensable para competir con éxito ahora y en el futuro. (Definición de Sostenibilidad Turística, CST 1997).

La sostenibilidad, como modelo para el desarrollo, plantea la necesidad de satisfacer los requerimientos actuales de la sociedad, sin comprometer el derecho de las futuras generaciones a satisfacer las suyas. En otras palabras, el desarrollo del país no puede basarse en una explotación desmedida de los recursos (naturales, culturales, sociales, etc.) para cubrir las carencias de la población (alimentación, vivienda, salud, empleo,), porque estos recursos son la única plataforma, con la que cuentan las futuras generaciones de este país para poder satisfacer sus propias necesidades.

Programa de Bandera Azul Ecológica

El Programa Bandera Azul Ecológica nació como respuesta al fortalecimiento de la salud pública y de la actividad turística. Actualmente, cuenta con diez categorías y es un programa administrado por varias instituciones del sector

público y organizaciones de la empresa privada.

Categoría playas

En el caso de la Bandera Azul Ecológica para la categoría de playas, su calificación final puede alcanzar cinco estrellas, si se realizan esfuerzos en otros aspectos que han sido considerados para lograr un desarrollo integral, dentro del enfoque que se propone.

El Instituto Costarricense de Turismo, como parte de los proponentes del Programa BAE que inicia justamente con Playas, y ente rector de la categoría, define dentro del accionar del Programa, la designación de un personal técnico y recursos económicos para dar apoyo a la iniciativa y asumir lo correspondiente al trabajo de campo para verificar el cumplimiento de las acciones promovidas en el programa por parte de los COMITES.

Código de conducta para la protección de niñas, niños y adolescentes contra la explotación sexual comercial asociada a viajes y turismo en Costa Rica

Compromiso de la industria turística costarricense para desestimular y sancionar la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes, como un eje del turismo responsable y sostenible.

Gestión y Asesoría Turística

El propósito fundamental de esta área es suministrarles a los distintos clientes, información y asesoramiento sobre aspectos relacionados con la inclusión de diversas empresas y actividades en el campo turístico y con trámites referentes a incentivos en materia fiscal, entre otras, de acuerdo con la reglamentación, políticas y estrategias vigentes. Por otra parte, se encargará de la ejecución de programas de competitividad en el campo turístico.

Objetivo del departamento:

Suministrar a los distintos inversionistas y empresarios, información y asesoramiento sobre aspectos relacionados con el sector turismo y efectuar los

trámites para atender las solicitudes de los mismos de acuerdo con las reglamentaciones, políticas y estrategias vigentes.

- Los procesos que se realizan son:
- Registro de empresas declaradas turísticas
- Categorización y evaluación de calidad de las empresas declaradas turísticas, de conformidad con la normativa atinente para empresas con Declaratoria Turística.
- Asesorar sobre trámites para la obtención de incentivos turísticos y otros, producto de los beneficios que otorga la Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico.
- Brindar información y asesorar a empresarios turísticos para obtener la Declaratoria Turística, y así optar por los beneficios del Contrato Turístico y demás trámites que se ejecuten en esa dependencia.
- Controlar y ejecutar monitoreos e inspecciones in situ, con la finalidad de verificar el cumplimiento de establecimientos con Declaratoria Turística o Contrato Turístico con la normativa existente en cuanto al Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas o el Reglamento de la Ley de Incentivos y sus reformas, así como con otras dependencias gubernamentales.
- Efectuar trámites para procedimientos ordinarios administrativos en materia de cancelaciones o eventuales sanciones a empresas con Declaratoria y/o Contrato Turístico.
- Tramitar procedimientos de liquidación de impuestos y sustitución de flotillas vehiculares, para las empresas de alquiler de vehículos.
- Revisar informes anuales y planes de compras de acuerdo con lo señalado en el Reglamento de la Ley No. 6990 y sus reformas.
- Coordinar con otras dependencias (Ministerio de Hacienda, IMAS) los controles establecidos en lo referente a donaciones de bienes exonerados.
- Monitorear el sistema de calidad vigente; evaluar, clasificar, asesorar diversas empresas y actividades turísticas con base en parámetros oficiales establecidos y la respectiva divulgación de manuales de evaluación.

- Informar y asesorar a distintos interesados del sector, sobre las actividades turísticas mediante la divulgación de la legislación vigente, las políticas y estar atentos a las tendencias de mercado en las diferentes actividades.
- Aprobar la acreditación de guías de turismo conforme a las disposiciones legales vigentes.
- Asesorar a los empresarios de transporte turístico en el trámite para la obtención del Certificado de Transporte Terrestre de Turistas que otorga este departamento.
- Otorgar el Certificado de Transporte Terrestre de Turismo.
- Llevar un registro de los prestatarios de Transporte Terrestre de Turismo
- Inspeccionar y verificar el cumplimiento de las empresas que obtuvieron el Certificado de Transporte Terrestre de Turistas

Unidades de análisis y Categorías de Análisis

Participación

Definición Conceptual: se denomina participación a la acción de pertenecer activamente a un grupo, empresa y/o institución formando parte de su ideología, y recibir beneficios de la misma

Definición Operativa: se define como el pertenecer a los programas que brinda el ICT para los empresarios del sector turismo, siendo parte de su ideología ecológica y a la vez con esto recibir los beneficios como certificados y banderas que coadyuvan a la promoción del negocio a nivel nacional e internacional.

Definición Instrumental: se llevará a cabo mediante una entrevista a funcionarios del Instituto Costarricense de Turismo ligados específicamente con el proceso de inscripción y seguimiento en el Cantón de Quepos

Investigación

Definición Conceptual: se denomina investigación a la acción de buscar, indagar y recolectar información necesaria para conocer la raíz y desenlace de un asunto, problemática o tema en general

Definición Operativa: se define como la indagación y recolección de datos necesaria, a realizar tanto en el Instituto Costarricense de Turismo como a los empresarios del sector turismo del Cantón de Quepos, para la comprensión de la resistencia a la participación en las certificaciones y programas de Instituto Costarricense de Turismo.

Definición Instrumental: se realizará dicha investigación mediante una entrevista realizada a funcionarios del Instituto y también por medio de una encuesta aplicada a empresarios de área turística en la zona de Quepos.

Falta de Información

Definición Conceptual: se define como el déficit o falta de algo que se considera de importancia y/o indispensable.

Definición Operativa: se determinará mediante la investigación en el Instituto Costarricense de Turismo del porcentaje de empresas inscritas a los programas o certificaciones, así como los beneficios que traen los mismos a las empresas para evidenciar el objetivo de estos y la real necesidad para los empresarios de pertenecer a ellos.

Definición Instrumental: se realizará mediante la implementación de una entrevista directa con funcionarios del Instituto Costarricense en donde se evidencie el porcentaje del déficit real, y así también mediante una encuesta a los empresarios del área turística del Cantón que demuestre los motivos, para de esta manera lograr estipular estrategias y/o recomendaciones.

Alcances y limitaciones

Alcances

Una vez procesados los datos y la información cualitativa, la misma servirá como base junto con las recomendaciones que eventualmente se generen, a los funcionarios de la Oficina Regional Pacífico Medio del ICT, e incluso a otros públicos de interés que así lo requieran, la misma va dirigida también a los empresarios del sector turismo en el Cantón de Quepos, que aún no participan de los diversos programas del ICT los cuales son vistos como una oportunidad para aumentar la promoción para las empresas que se vinculen a dichos programas. La información que se obtenga, además, de servir como termómetro sobre la percepción de los empresarios hacia la Institución, generaran los insumos que coadyuven en el proceso de mejora como tal.

Limitaciones

Se puede presentar un escepticismo de los empresarios para derribar mitos sobre los programas, ya que existe con el pasar del tiempo creencias erróneas que ponen en riesgo la investigación.

Otra limitación presente es la falta de recursos económicos para posibles investigaciones de campos a través del Cantón de Quepos, para recopilación más personal y comunicación asertiva con los empresarios de la zona.

Actualmente las restricciones y mandatos de las entidades de salud en relación a la pandemia del Covid-19 restringen en algunos casos la visitación, o recibimiento de algunas empresas para actividades de este tipo.

CAPÍTULO II. MARCO TEORICO

2.1. Teorías que sustentan la investigación:

La teoría de la administración científica de Taylor, según el artículo de LRH publicado en el 2016, consiste en cuatro principios:

Planeación: Reemplazar los métodos informales de trabajo, la improvisación por métodos basados en procedimientos científicos.

Preparación: Seleccionar, entrenar, y desarrollar a cada trabajador de acuerdo al método planificado. Se debe preparar las máquinas y los equipos de producción, así como la distribución física y la disposición racional de las herramientas y los materiales.

Control: Se debe controlar el trabajo para asegurar que se ejecute de acuerdo a las políticas y normas establecidas y según el plan previsto. Se debe proveer de instrucciones y supervisión detallada, sobre el desempeño de las tareas.

Ejecución: Dividir el trabajo en lo posible de manera igual entre mandos y trabajadores para que los mandos apliquen principios del management científico para planificar el trabajo y el desempeño de las tareas de los trabajadores.

La teoría clásica es expuesta por Henry Fayol:

Para Henry Fayol, estudios abarcaron todas las esferas de la empresa, para él. era fundamental que en la organización se observaran y analizaran todo tipo de aspectos.

Según Espinoza (2009) expone que:

El fayolismo representa una doctrina compuesta por lineamientos organizativos y gerenciales para la dirección del personal involucrado en las labores empresariales. En esta corriente el énfasis se hace en la estructura que debe tener una organización para lograr la eficiencia. El propósito de esta reflexión

es el análisis de la vigencia de la teoría de Fayol en la organización contemporánea. (p. 2)

Esta teoría es creada y analiza con el propósito de maximizar la eficiencia en las empresas por medio de áreas o departamentos específicos enfocados en sus actividades y tareas determinadas.

Henry Fayol para determinar estos procesos que crean eficiencia, orden y distribución de funciones, propone oficios básicos que se deben tomar en cuenta para la realización de las distintas actividades que se realizan en una organización. Estas son utilizadas en todas las empresas, con diferentes nombres, pero con el mismo propósito, todas conformadas por la base expuesta por él.

Según Martín (2019) explica que:

Fayol destaca que toda organización debe de cumplir con una serie de funciones básicas, que son las siguientes:

Funciones técnicas. Son las funciones empresariales y primordiales de la empresa, ligadas a la producción de bienes y servicios, como las funciones productivas.

Funciones comerciales. Se enfocan en las actividades de compra, venta e intercambio. Tratan de la importancia de la producción eficiente y de que los bienes puedan llegar bien y ser consumidos.

Funciones financieras. Implican la búsqueda y la gestión del capital, donde el administrador juega un papel fundamental, ya que controla toda la economía de la empresa, evitando actos imprudentes de uso de capital.

Funciones de seguridad. Hacen referencia al bienestar de la organización y de los trabajadores, teniendo en cuenta la seguridad tanto industrial como personal, de higiene, entre otros.

Funciones contables. Esta serie de funciones se enfoca en todo lo relacionado a los costos, inventarios, y estadísticas empresariales. Trata de llevar un buen control de los recursos y de informar constantemente de cada estado financiero y de las operaciones que se van realizando.

Funciones administrativas. Son las encargadas de la regulación, integración y control de las cinco funciones anteriores. Estas deben ser coordinadas de forma eficaz y eficiente para conseguir una buena coordinación y control general de la organización en su totalidad. (p. 1)

Para lograr que las empresas turísticas se motiven a formar parte de las capacitaciones que se brindan, debe existir una buena estructura, una adecuada divulgación y socialización de la información y una buena gestión del conocimiento.

Por su parte, Marcia Enríquez Acosta

Hace referencia a la resistencia que en ocasiones se genera al formar parte de un nuevo proyecto de capacitación y mejora.

Anteriormente los empresarios del sector se resistían a la inscripción porque pensaban que era complicado y se confundía con el contrato turístico, por la complejidad del proceso que conlleva e intervienen factores monetarios, sin embargo, con la modificación del reglamento de la declaratoria de empresas y actividades turísticas en diciembre del 2018, permite más acceso y mayor simplicidad en los procesos, reduciendo los tiempos de respuesta, además, de abarcar mayores y diversas actividades para ellos. Anteriormente el desinterés se basaba más que todo en que la remuneración no era monetaria ni fiscal, sino, de mercadeo, lo que actualmente se intenta hacer ver como de mucha más importancia debido a la gran afectación que sufren en este punto. (M. Enríquez, comunicación personal, 20 de octubre de 2021)

2.2 Empresa u organización donde se realizará el trabajo de investigación

Instituto Costarricense de Turismo (ICT), instituto gubernamental dedicado a velar por el buen funcionamiento de las empresas turísticas del país. En la investigación se cuenta con el apoyo de la oficina Regional Pacífico Sur, para conocer la problemática de la zona de Quepos en específico, la información general del instituto se puede conocer a través de la página de internet <https://www.ict.go.cr/es/>

Reseña histórica

La participación estatal en el desarrollo turístico tiene sus orígenes en 1930, con la creación del primer hotel privado: "Gran Hotel Costa Rica", como hotel de primera clase, construido con el apoyo de la empresa privada y el estímulo del Gobierno de la República. La corriente turística de aquel tiempo la constituía turistas extranjeros, quienes ingresaban vía marítima al Puerto de Limón y, de ahí, se desplazaban a San José a través de la red ferroviaria de la "Northern Railway Company".

En 1931, se decreta la primera normativa sobre regulación turística, mediante la Ley 91, del 16 de junio de 1931, donde se crea la "Junta Nacional de Turismo", la cual funcionó hasta el 9 de agosto de 1955, fecha en que fue creada, mediante la Ley 1917, la entidad que hasta hoy conocemos como "Instituto Costarricense de Turismo". (*ICT, ¿Quiénes somos?. 2020*).

Con respecto al Cantón de Quepos, en un inicio en tiempos de la conquista territorio de Huetares conocidos por el nombre de los Quepo, dirigidos por el cacique de nombre de Corrohore. Con las expediciones españoles y los procesos evangelizadores y de conquista la población de los Quepo quedo reducida a diez personas que fueron reubicadas quedando el territorio de los Quepo completamente desolado (*Municipalidad de Quepos, Historia del Canton de Quepos, 2020*)

A través del tiempo ha sobrepasado muchos problemas, como las inundaciones, pero también ha incrementado mucho, no solo en población, sino, en las obras públicas y turísticas de la zona, es de acá que nace la necesidad de parte del Instituto Costarricense de Turismo de incluirlo dentro de las zonas claves y de atención en las actividades turísticas que se desarrollen y se apertura en el año 2008 la oficina regional de Quepos.

Localización geográfica

Puntarenas, Quepos, del muelle Incoop 25 metros al sureste, edificio Copaza.

Ubicación: 9°25'28.8"N 84°10'10.9"W

Ilustración 2 Ubicación de la Oficina Regional del ICT en Quepos



Fuente: Google Maps

Objetivos institucionales

1. Fortalecer las instancias, instrumentos y mecanismos de gestión, con el fin de ejercer la rectoría, la adecuación y articulación del crecimiento turístico en dirección del modelo de desarrollo sostenible del turismo.
2. Consolidar un sistema integrado de información estratégica y conocimiento para la toma de decisiones en el ámbito público y privado.
3. Mejorar el posicionamiento de Costa Rica como un destino diferenciado, mediante estrategias tanto en el mercado nacional e internacional, de conformidad con el modelo de desarrollo turístico sostenible.
4. Promover la competitividad de las empresas turísticas del país mediante la diferenciación del modelo turístico, la generación y transferencia de

conocimiento, la responsabilidad social y sostenibilidad para mejorar el posicionamiento del país.

5. Promover el uso sostenible de los elementos del espacio y el patrimonio turístico mediante la planificación, la generación y transferencia de conocimiento y el desarrollo de capacidades locales para su integración en los productos turísticos que contribuyan al posicionamiento del destino.

6. Lograr una gestión administrativa financiera del ICT de manera productiva (eficiente, eficaz y efectiva) en función del modelo de desarrollo.

7. Desarrollar un modelo de cultura organizacional hacia la consecución de logros del modelo de Desarrollo Turístico Sostenible, en favor del bienestar de los costarricenses, las comunidades y el país.

Misión

"Impulsamos el turismo sostenible, innovador e inclusivo, propiciando experiencias únicas y de alto valor al turista para mejorar el bienestar de los habitantes del país"

Visión

"Para el año 2025 ser una institución de excelencia mediante una gestión transparente, eficiente e innovadora, que generará valor público y consolidará el modelo de desarrollo turístico sostenible de Costa Rica internacionalmente reconocido".

Infraestructura

Oficina Regional instalaciones del teatro Copaza, abierto sin divisiones, con escritorios individuales para cada colaborador, sin parqueo propio.

Edificio de 191,55 metros cuadrados, construido a base de perlen y estructura de alma llena en hierro con cierres de paneles utilizados para cuartos fríos, con acabados en pisos de cerámicos, ventanas de vidrio, arquitectura liviana.

Ilustración 3 Instalaciones de la Oficina Regional del ICT en Quepos



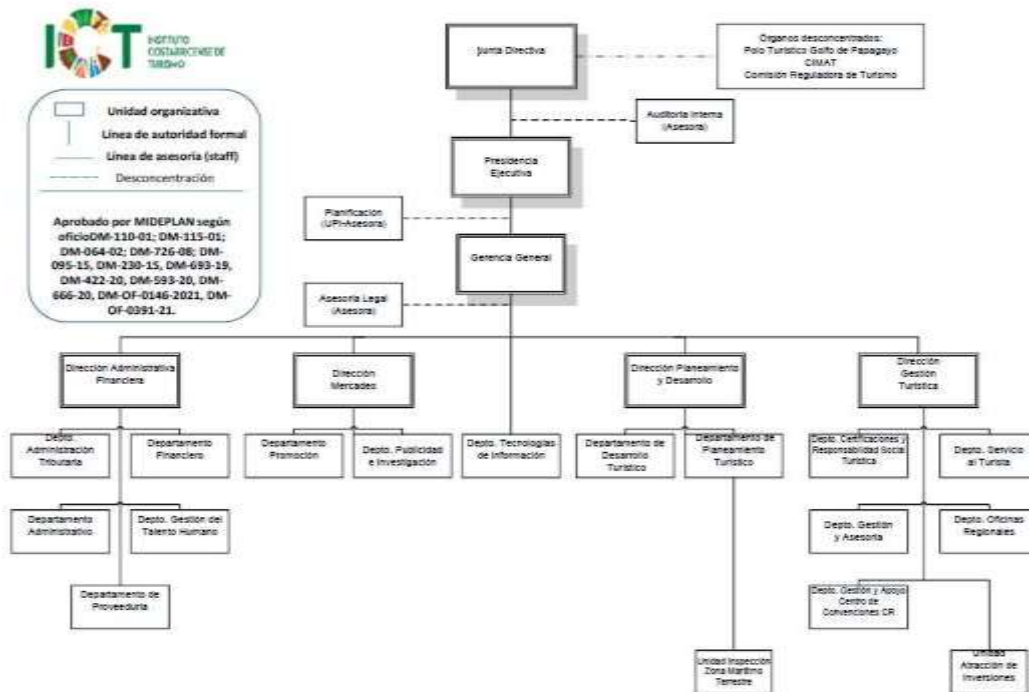
Fuente: Sicultura 2020

Personal administrativo y colaborador

En el Instituto, como en cualquier institución con necesidad de gerencia y administración de recursos, la jerarquía y/o organigrama que establece no solo puestos sin responsabilidades, es una estructura presente, que con el pasar del tiempo y según las necesidades se ha expandido e ido incluyendo personas profesionales de gran valor social y profesional.

Dentro del instituto se puede visualizar la jerarquía de la siguiente manera, así como la división de áreas/departamentos que la componen:

Ilustración 4 Organigrama ICT



Fuente: sitio web del Instituto Costarricense de Turismo

Análisis FODA

El análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas), también conocido como análisis DAFO, es una herramienta de estudio de la situación de una empresa, institución, proyecto o persona, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadrada.

a. Fortalezas

Son todas aquellas cualidades que tiene la institución que no solo la hacen fuerte sino distinta y de gran ayuda para la comunidad, todo aquello que tienen a su favor para llevar a cabo su labor de la mejor manera.

Recurso Humano: altamente capacitado, profesionales y comprometidos con los objetivos de la institución frente a las mejoras que se quieren para el país en materia turística y ambiental

Plataformas tecnológicas: son de fácil búsqueda, acceso, comprensión y navegación, con la información clara y concisa.

Cercanía a públicos de interés: el ICT está presente en la mayoría de cantones del país, con sus programas y actividades de interés general, ha logrado ser reconocido y de importancia en la mayoría de las zonas turísticas.

b. Oportunidades

Son todos aquellos aspectos que actualmente, aunque tengan atención y se estén desarrollando aún tiene una brecha que cerrar, oportunidades de mejor que llevar a cabo, para poder concretar los objetivos puntuales de la Institución.

Industria en crecimiento

Día con día el sector turismo en el país se ha visto en total crecimiento, el apoyo de la ciudadanía en materia de explotación adecuada de los recursos, el cuidado del ambiente y el compromiso tanto de las instituciones como de la población en general con la conservación de áreas, especies y demás fuentes naturales ha posicionado al país en el top, lo que incrementa la visita y la industria en si se vuelve cada vez más grande y al nivel de las exigencias de los turistas que visitan el país, por lo que institución tiene gran oportunidad de desarrollo y puesta en marcha de proyectos y estrategias beneficiosas.

c. Debilidades

Aquellos aspectos que están creando deficiencia dentro de la institución, que generan desequilibrio y se interponen de manera muy negativa para el cumplimiento de los objetivos.

Falta de presupuesto para mercadeo interno: genera deficiencia a la hora de intentar llegar a mas consumidores nacionales; para poder llegar a mas empresarios y clientes de servicios turísticos del país, sobre todo de las zonas regionales como Quepos, esta falta de presupuesto es un factor que hasta el día de hoy ha generado debilidad en la institución.

Estrategias no consolidadas: puesta en práctica de proyectos, objetivos, metas que no se han concluido, ha causado desequilibrio en el camino que recorre la institución y los programas que lleva a cabo, la planeación estratégica no ha sido controlada y ha generado desvíos que han terminado flaqueando los objetivos.

d. Amenazas

Nuevas tendencias en la industria de manera informal:

creación de emprendimientos, pequeñas y medianas empresas de manera informal, causa el desconocimiento por parte de la institución de las mismas, causando de este modo que no se puedan apoyar ni contabilizar dentro de las actividades por hacer o servicios que adquirir en las zonas donde el ICT trabaja y se mantiene activo.

Falta de apoyo de instituciones gubernamentales:

muchas de las labores del ICT esta complementariamente ligadas a las labores y apoyo de otros entes gubernamentales, mucha de la información y financiamiento de los proyectos estar en manos de la ayuda que estas brinden, por lo tanto, esta dependencia causa incertidumbre y amenaza a la institución sino hay apoyo en algún momento por parte de las mismas.

Servicios

En la actualidad, la institución continúa en un proceso de cambio organizacional, el cual busca un reforzamiento de los procesos que ha realizado la institución hasta ahora, pero lo más importante es que desarrolla una serie de propuestas sobre nuevas funciones y procesos que el instituto debe asumir, con el fin de que la industria turística costarricense sea competitiva y mantenga su posesión en el mercado internacional.

Los principales cambios se centran en el fortalecimiento de los procesos de formulación e implementación de la planificación del desarrollo turístico, la atracción y asesoría a inversionistas, el desarrollo de sistemas de calidad y competitividad, el desarrollo del mercadeo de manera integral, la atención al

turista, la generación de información para la toma de decisiones, reforzamiento de procesos para el mejoramiento de la gestión (contraloría de servicios, ingresos, análisis administrativo), entre otros.

Ilustración 5 Servicios del ICT



Administración Tributaria	Guías Turístico-Culturales
Artesanías con Identidad	Marca país
Ballenas Jorobadas en Costa Rica	Material de Apoyo Coronavirus (Sector Turismo)
Boletín Informativo	Oficinas de Información Turística
Contrato Turístico	Sello Safe Travels
Declaratoria Turística	Solicitud Boletos Aéreos
Campañas Cooperativas	Solicitud de Material Audiovisual
Exoneración de Boletos Aéreos	Transportistas de Turismo
Ferias Internacionales	Presentaciones de Destino
Guardavidas Autorizados	Viajes de Prensa
Guías de turismo	

Fuente: sitio web Instituto Costarricense de Turismo

Logros de la empresa

Mercadear en forma continua a Costa Rica como destino turístico, en los principales mercados de interés.

La atracción de turistas de diversos mercados principales y emergentes a nuestro país, involucra beneficios a la economía en general.

Se resalta la implementación de acciones estratégicas y proyectos para diversificar los mercados geográficos prioritarios buscando emisores de turismo internacional de las regiones de Europa y/o Latinoamérica.

Se promueve a Costa Rica como un destino de experiencias únicas para un turista moderno, responsable, de alto poder adquisitivo y que respeta la

naturaleza, las tradiciones y lo auténtico, posicionando a nuestro país, como un destino sostenible, un refugio, un lugar diverso, con bienestar, lleno de experiencias con una oferta de calidad y “pura vida”.

La aparición del destino en los principales medios de comunicación de los mercados europeos, el desarrollo de guías y manuales de ventas especializadas en el destino, alianzas con marcas comerciales que comparten los mismos valores que la marca país, entre otras acciones.

Se participó en ferias internacionales, que constituyen una vitrina de exposición de Costa Rica en el mercado internacional, dado que muestran entre otras cosas, la variedad de productos y actividades que tiene el destino para ofrecer. Se promovió el turismo interno, a través de la campaña de turismo nacional “Vamos a Turistear”, apoyos con publicidad o patrocinio a las organizaciones turísticas de diferentes zonas del país, relaciones públicas nacionales, giras de prensa nacional y expo ferias turísticas.

Fuentes filosóficas (valores)

- Honestidad

El Instituto Costarricense de Turismo vela por la honestidad en cada una de sus funciones, de sus colaboradores y empresarios involucrados en las gestiones y proyectos del mismo, dotando a todos los interesados de las herramientas para llevar a cabo de la mejor manera los procesos relacionados a la certificaciones y programas, para que con honestidad sean calificadas las empresas y el trabajo del Instituto.

- Compromiso

El Instituto está sumamente comprometido con las instituciones turísticas del país, para hacer de Costa Rica un lugar de visita sostenible, segura y de fácil acceso, por lo que con sus diferentes certificaciones y programas y por supuesto el acompañamiento continuo ayuda a las empresas a cumplir con las estrategias necesarias para el alcance de los objetivos generales y así puedan promover sus productos y servicios a nivel nacional e internacional.

- Respeto

El Instituto respeta los derechos de cada individuo, dándoles acceso a todos en general sin distinciones de ningún tipo, discriminación o delimitación a los servicios que ofrece el mismo. Así también el valor del respeto se ve representado en el clima y cultura organizacional de la organización.

Recursos

Es todo aquello con lo que la institución cuenta, que puede manejar administrar controlar y desarrollar a favor y en pro del cumplimiento de los objetivos de la organización, el Instituto Costarricense de Turismo cuenta con recursos en todo el país, muy importantes, que le permiten llevar a cabo sus labores de una manera organizada y de grandes alcances.

Recursos Humanos: colaboradores de la Oficina Regional Pacifico Medio corresponden a 6 puestos, dentro los cuales encontramos un coordinador, dos gestores de turismo, una ejecutiva de turismo, una secretaria ejecutiva y un trabajador operativo.

Recursos Económicos: depende del presupuesto establecido anualmente por las oficinas centrales del ICT, con variables durante el año de los códigos presupuestarios.

Recursos físicos y materiales: Los recursos físicos se plantean en el contexto de espacios físicos que permitan realizar las actividades operacionales necesarias y los materiales a su vez, reflejan la capacidad de la entidad para suplir de todos los insumos para las diversas actividades diarias.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de Estudio Cualitativo

Dentro del tipo de estudio cualitativo van a ir todas aquellas investigaciones que se hacen centradas en las experiencias, vivencias desde el punto de vista de las personas; son todas aquellas cualidades que van a dar cuerpo a la investigación y a la vez generar resultados a las respuestas que envuelven el estudio. El proceso de investigación genera mayor cercanía entre el investigador y los investigados por lo que los datos se basan en preguntas y respuestas puntuales según la experiencia y el tema de investigación, por ende, los resultados no son precisamente números sino respuestas al problema que motiva el estudio

Dentro del estudio cualitativo se pueden encontrar clasificaciones de la investigación de este tipo:

Los estudios descriptivos ponen su interés en la descripción de los datos, sin conceptualización ni interpretación (en realidad tienen un bajo nivel de interpretación). Pretenden describir de forma fiel la vida, lo que ocurre, lo que la gente dice, cómo lo dice y de qué manera actúa. Se suelen presentar como una narración.

Los estudios interpretativos pretenden trascender al sujeto social para explicar y comprender hechos o fenómenos sociales más complejos. Todos ellos se apoyan en un acervo teórico profundo del hecho social o del fenómeno cultural sometido a estudio. La Teoría fundada descubre teorías, conceptos e hipótesis a partir de los datos. La Inducción analítica pone a prueba teorías (Universidad Jaen)

Tipo de Investigación explicativo

La investigación explicativa, como su nombre indica, tiene como objetivo ampliar el conocimiento ya existente sobre algo de lo que sabemos poco, o nada. De esta forma, se centra en los detalles, permitiéndonos conocer más a fondo un fenómeno. En resumen, lo que hace el investigador es partir de una idea general entrar a analizar aspectos concretos en profundidad.

Según Economipedia, algunas características son:

- Su objetivo principal es realizar una aproximación de tipo exploratorio. No busca emitir conclusiones determinantes sobre un asunto, sino conocerlo un poco más a fondo.
 - Utiliza métodos comparativos causales, que observan similitudes o diferencias entre variables buscando las causas. También los longitudinales, que analizan la evolución en el tiempo.
 - Los principales inconvenientes tienen que ver con su visión cualitativa. No se puede hacer inferencia de los resultados, que serían exploratorios. Por otro lado, a veces podemos encontrar una posible causalidad que es difícil de comprobar con muestras pequeñas.
-
- El trabajo se basa en el tipo de investigación explicativo ya que se enfoca en la recopilación de información para encontrar las causas y razones de la problemática, siendo en este caso el desinterés o la no participación de las empresas turísticas del Cantón de Quepos en los diversos programas de certificación y acreditación que tiene el Instituto Costarricense de Turismo a su disposición, para mejorar y promocionar sus empresas a nivel nacional e internacional.

Tipo de Investigación descriptivo

La investigación descriptiva es un tipo de investigación que se encarga de describir la población, situación o fenómeno alrededor del cual se centra su estudio. Procura brindar información acerca del qué, cómo, cuándo y dónde, relativo al problema de investigación, sin darle prioridad a responder al “por qué” ocurre dicho problema. Como dice su propio nombre, esta forma de investigar “describe”, no explica. (Lifeder, 2020)

Según Economipedia algunas de las características son

- Es esencial, pues se presenta como el primer paso en la investigación científica.
- Lo primero que debemos hacer es ordenar, contar, resumir y dividir los datos.
- Sus conceptos forman parte de la estadística básica.
- La media aritmética, la varianza, el coeficiente de variación o el de curtosis son los más utilizados en un primer análisis de datos.
- Sin ella damos palos de ciego y puede que no encontremos respuestas a las preguntas planteadas. Por eso es importante en la ciencia.

Se puede concluir que también parte de la investigación es de tipo descriptiva ya que parte del objetivo es describir no solo las causas de las problemáticas, sino esfuerzos del ICT, objetivos, cambios y logros que la institución ha hecho para mejorar en este sentido la promoción del turismo, de las empresas inscritas y la necesidad de ampliar de la inclusión de esta gama negocios turísticos, sin la necesidad o caer en la explicación en sí, sino, con el afán de dar a conocer la información que los empresarios y la ciudadanía en general debe de saber en cuestiones de temas turísticos y medio ambientales

Alcance de la investigación

Por medio de la presente investigación, se espera obtener datos que confirmen la situación actual de las empresas y actividades turísticas del Cantón de Quepos, principalmente en el sector hotelero.

Se espera identificar los aspectos que permitan determinar la poca participación de las empresas turísticas el cantón de Quepos en los programas actuales del Instituto Costarricense de Turismo.

Esta investigación se encarga de identificar los métodos que se pueden optar para para potencializar la participación de las empresas en los programas de capacitación del ICT.

3.2. Fuentes y Sujetos de Investigación

Durante el proceso de esta investigación, se utilizaron dos tipos de fuentes diferentes, por un lado, la fuente de información en la que se utilizan diferentes factores, como también se utilizaron fuentes de literatura.

Fuentes de Literatura:

En relación con las fuentes de literatura, fueron consultados diversos libros de administración, libros sobre comercio y turismo, además, revistas, artículos de libros, todas estas fuentes fueron una parte esencial para el desarrollo de la estructura del marco teórico de dicha investigación, con el fin de proporcionar una mejor comprensión del contenido de la investigación hacia los lectores.

Libro administración, revistas de comercio y turismo, fueron importantes para recolección de información sumamente importante.

Fuentes de Información

Fuentes primarias:

Las fuentes primarias que formaron parte de este proyecto de investigación, para la recolección de datos relevantes al tema se utilizaron instrumentos como cuestionarios, entrevistas y encuestas.

Fuentes Secundarias:

Sitio Web del Instituto Costarricense de Turismo
investigación eficiente.

Sujetos de información

Funcionarios del Instituto Costarricense de Turismo

Funcionarios de la Cámara de Turismo

Empresarios de negocios y actividades turísticas del Cantón de Quepos

3.3. Sujetos o participantes

Los empresarios de los sectores turístico y comerciales que contribuyeron a brindar información.

Por medio de ellos, se obtiene la recolección de información que facilita el proceso de análisis de la investigación.

Asimismo, los miembros del ICT del Cantón de Quepos, son parte de los sujetos de estudio de este proyecto ya que, a través de su dirección se desarrolló una investigación eficiente.

Sujetos como fuentes primarias:

MBa Pedro González González: Coordinador Oficina Regional Pacifico Medio

MBa. Marcia Enríquez Acosta: Gestora de turismo y calidad

La población objetivo

Refiriéndose a la población objetivo de la investigación, la cual se basa en una parte del sector empresarial del sector turístico del Cantón de Quepos no participantes de los programas del Instituto Costarricense de Turismo.

Determinación de la muestra

Primeramente, se fijó cierta cantidad de criterios para poder determinar la muestra, con la finalidad de una aproximación cercana en relación con la población objetivo de estudio.

Unidad de la muestra

La unidad de la muestra para esta investigación está conformada por los 20 empresarios de la zona de Quepos, administradores de empresas de hospedaje y actividades turísticas en general, no participantes de los programas del Instituto Costarricense de Turismo.

Tipo de muestra

Se manejó una muestra no probabilística, por el hecho de que las empresas fueron elegidas.

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

a. Técnicas Cualitativas

En las técnicas cualitativas principalmente se adquiere información relevante no numérica, especialmente suelen orientarse a aspectos de exploración, descripción sobre experiencias y situaciones que viven las personas a las cuales se les consigue explorar y entender.

Entrevistas estructuradas:

Se trata de una socialización entre los investigadores y funcionarios de la empresa en la que se realiza la misma, consta de una serie de preguntas puntuales que respondan al tema de investigación; para conocer principalmente la situación actual dentro del Instituto Costarricense de Turismo en relación a la participación de las empresas del Cantón de Quepos en los programas y certificados que el mismo brinda, para analizar y tener la perspectiva de una de las partes de esta investigación. La entrevista se realizará a funcionarios directamente involucrados en temas de inscripción y seguimiento de las empresas turísticas inscritos a los programas:

MBa Pedro González González: Coordinador Oficina Regional Pacifico Medio

MBa. Marcia Enríquez Acosta: Gestora de turismo y calidad

b. Técnica cuantitativa

Como se menciona anteriormente en este trabajo de investigación, la técnica cuantitativa va a permitir obtener datos numéricos reales, cantidades, porcentajes y demás, necesarios para analizar la situación y problemática que se investiga, para de esta manera conocer la raíz del problema y posibles soluciones/recomendaciones para la mejora de la misma.

En este trabajo se utiliza una técnica cuantitativa de aplicación, la cual es una Encuesta, que consta de preguntas puntuales, para conocer; si lo empresarios conocen de la oficina regional del ICT en Quepos, si saben de los programas, si están enterados de sus beneficios y que son gratuitos, entre otras; se realiza a un total de 20 empresarios del sector turismo en el Cantón de Quepos.

3.5. Instrumentos para el levantamiento de los datos

Formulario de Google (encuesta digital); ya que es una herramienta fácil de generar y rápida aplicación, conformada por preguntas concretas a los participantes, obteniendo respuestas puntuales que ayudan a la estructuración cualitativa de la investigación.

Validación de instrumentos

Aplicación individual y personalizada a cada empresario seleccionado, según el sector o área turística en el cual se desarrolla, para obtener datos específicos de cada área turística de importancia para la investigación y generación de estrategias

Validar y saber con exactitud lo que motiva y desmotiva a los empresarios, que hace falta para su incorporación a los programas, que expectativas tendrían al estar dentro de las certificaciones y programas, que tanto conocen sobre los beneficios, cuáles serían los mejores medios por los cuales conocer requisitos e información en general de los programas

3.5. Modelo de análisis

Tratamiento de la información

Al recolectar dichas encuestas se pretende realizar gráficos de datos cualitativos que expongan los resultados a las preguntas, para basados en ellos poder generar criterios propios y estructurar estrategias que mejoren,

ayuden y simplifiquen la divulgación y promoción de los programas del ICT con el objetivo de alcanzar mayor inscripción a los mismos.

La información será expuesta y enviada a los colaboradores del ICT que participan dentro de la investigación como símbolo de agradecimiento e interés de colaborar como estudiantes de Gerencia Hotelera y Empresas Ecoturísticas en la mejora de los programas institucionales y en beneficio de la industria turística regional como tal.

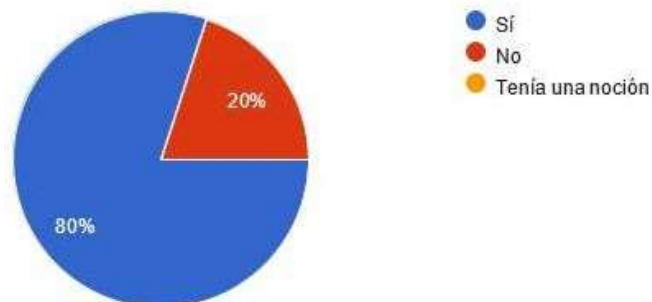
CAPITULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En el siguiente apartado se lleva a cabo el análisis de datos recolectados según la muestra antes mencionada; de 20 empresarios del sector turismo del Cantón de Quepos. La metodología utilizada y mejor aceptada por parte de la muestra es una encuesta que permite conocer el punto de vista y perspectiva de los mismos en relación al Instituto Costarricense de Turismo, sus programas y certificaciones, con el fin de comprender la no participación de muchos de ellos.

Encuesta realizada

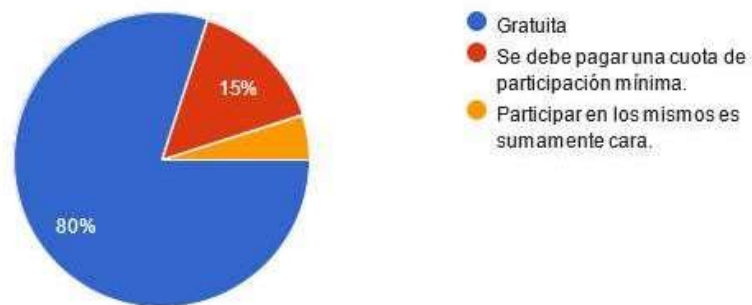
Participación de las Empresas Turísticas en los programas de ICT

Gráfico 1 Encuesta. Conocimiento de la Oficina Regional del ICT en Quepos



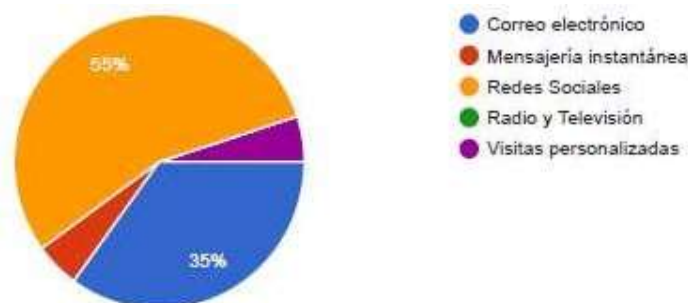
Esta primera pregunta indica que el 80% de los empresarios encuestados sí tienen conocimiento de que hay una oficina del ICT ubicada en el Cantón, mientras que el 20% equivalente a 4 empresarios desconocen de su existencia.

Gráfico 2 Encuesta. Conocimiento sobre el costo de participación en los programas.



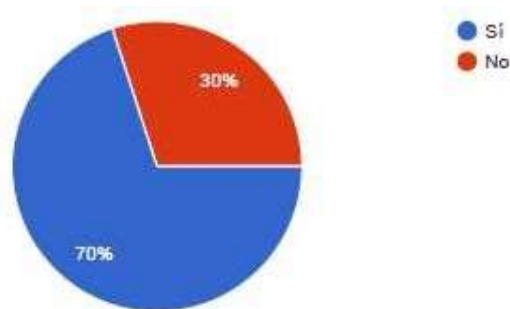
Según las respuestas de los empresarios tan solo el 20% desconoce que los programas y certificaciones del ICT no tienen ningún costo de inscripción y/o participación.

Gráfico 3 Encuesta. Forma asertiva de recibir información de los programas



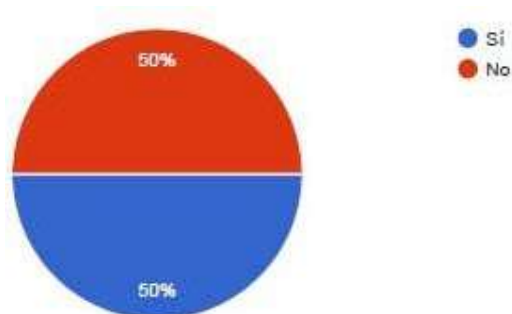
En cuanto a los canales de comunicación de preferencia se logra evidenciar que un 55% de los empresarios prefieren las redes sociales, esto equivalen a 16 empresas de las participantes en esta investigación, un 35% prefiere recibir información del Instituto por medio de correo electrónico, un 5% por medio de mensajes de texto y un 5% prefiere por medio de visitas personalizadas a la empresa.

Gráfico 4 Encuesta. Conocimiento del compromiso del ICT en materia de seguridad turística.



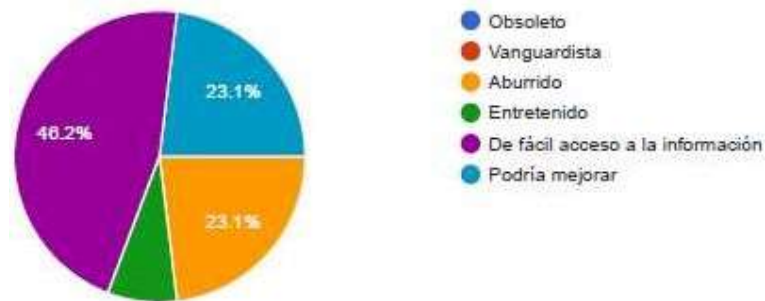
Se evidencia que el 30% equivalente a 6 de los 20 empresarios encuestados no saben que el Instituto Costarricense de Turismo participa, promueve y financia programas para garantizar la seguridad de los visitantes en las zonas turísticas.

Gráfico 5 Encuesta. Visita y uso de la pagina web del Instituto Costarricense de Turismo por parte de los empresarios.



Se evidencia que 10 de los 20 empresarios encuestados no visitan ni utilizan la página web del Instituto Costarricense de Turismo, en la cual se encuentra toda la información necesaria acerca de los programas y certificaciones.

Gráfico 6 Encuesta. Percepción de sitio web del Instituto Costarricense d Turismo por parte de los empresarios.



De los empresarios encuestados solo el 7,6% cree que el sitio web del Instituto es entretenido/útil, mientras que el 46.2% piensa que es de fácil acceso y el 46.2% divide su opinión entre aburrido y obsoleto.

Gráfico 7 Encuesta. Sugerencias de los empresarios para la mejora del trabajo y esfuerzo del ICT en el Cantón de Quepos.

El ict en cada comunidad tiene potencial enorme sin embargo los funcionarios han construido una separacion entre ellos y la comunidad son muy pocos funcionarios que cumplen con un perfil y vocacion al mismo solo puedo mencionar dos que hacen diferencia tavito de la sede quepos y dom ricardo ureña de turismo social.

Muchas deben participar más en las comunidades turísticas

Más información a la población en general

Saludos muchas gracias por su gestión en nuestras zonas turísticas. Y excelente el proyecto de guarda idas con la Cruz Roja sigan apoyando.

Algunas sugerencias por parte de los empresarios; hacen hincapié en divulgación de información, campañas regionales, personal capacitado que dé

mejor acompañamiento, y seguir con los esfuerzos en materia de seguridad turística.

CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Obj 1. Se realiza un diagnostico en la zona, la cual permite conocer que los empresarios se sienten desmotivados se puede concluir; que es a raíz de la falta de información directa, por medios de comunicación de fácil acceso y manejo, como las redes sociales y campañas regionales.
- Obj 2. Para Promocionar los diversos programas del ICT se requiere la divulgación de información por medios tecnológicos de fácil acceso con información medular, entendible y motivadora, Se proyecta actualizar la página web y dar seguimiento.
- Obj 3. Se puede confirmar que gran parte de la desmotivación se genera a raíz de que el empresario desea más acompañamiento por parte de los funcionarios del Instituto, los cuales deben de tener características más marcadas de lo que significa ser parte del ICT, deben tener más vocación y profesionalismo, ofrecer un mejor servicio al empresario, y lo más importante ser comunicativos, dar a conocer los beneficios que se obtienen al ser parte de los programas del ICT a las empresas y como de la misma manera se beneficia la Industria Turística del país.
- Obj 4. Para apoyar los esfuerzos institucionales con ideas innovadoras de divulgación y promoción de los programas, es necesario utilizar los canales de comunicación más asertivos, es necesario que el ICT se reinvente en el uso de tecnologías modernas de comunicación, tanto para promocionar los programas y certificados como para acercar a los empresarios a la información y así despertar el interés de los mismos y se motiven a la participación activa.
- Obj 5. En cuanto a desarrollar propuesta para el sector empresarial que permita la socialización de información y estrategias para la divulgación, sensibilización y educación, sobre los programas que ofrece actualmente el ICT, se concluye que el ICT debe tener mayor participación, brindar más acompañamiento y así ver las necesidades del sector turístico. EL mercado

actual está estrechamente ligado a la innovación, creatividad y actividad en redes sociales por lo tanto los empresarios están en búsqueda de beneficios a través de estas, no se han encontrado con un Instituto Costarricense activo en esta área, hablando de información sobre los programas y certificados.

- Obj 6. Brindar acceso rápido a los requisitos, regulaciones y reglamentos atinentes a dichos programas es indispensable para la participación empresarial, se refleja que en muchas ocasiones la burocracia en instituciones públicas pone trabas, los empresarios consideran que estos requisitos, formularios deben automatizarse y ser en línea, esto permite una mejor oportunidad de promoción y participación a nivel nacional e internacional para su empresa.

Recomendaciones

- Generar una campaña de capacitación para los funcionarios del ICT en general, haciendo énfasis en los que tienen comunicación directa con los empresarios de sector, en temas que les permitan no solo tener las bases teóricas y prácticas de sus programas sino el desarrollo de las habilidades en estrategias de comunicación, persuasión y alcance de las metas basadas en procesos prácticos.
- Es imprescindible remozar los programas por parte del ICT en general, y que los funcionarios de contacto directo, estudiar los contenidos e incluso reforzar aspectos de marketing hacia y para los empresarios y grupos de interés
- Realizar visitas creativas e innovadoras, acompañadas de material audiovisual que incluya el tema que mejor se adapte a la empresa, que sean personalizadas activas y específicas para cada establecimiento y con esto hacer sentir al empresario motivado e importante como en realidad es para el desarrollo turístico del Cantón
- Se recomienda al Instituto realizar una estrategia de divulgación de información mediante redes sociales, llámese Facebook, Twitter, Instagram y demás utilizadas actualmente, ya es común ver en sus páginas la promoción de lugares de visita, mas no la información para aquellas personas con establecimientos turísticos en las distintas regiones, por lo que hacer llegar formularios, encuestas, matriculas, solicitud de visitas y demás aspectos importantes por estos medios garantizará una participación mucho más activa, de calidad y permanencia.
- Los esfuerzos de seguridad turística realizados conjunto con otras instituciones en de suma importancia que se den a conocer, es un plus de motivación para las empresas de sector, ya que es una zona altamente turística gracias a sus bellezas naturales de playa y montaña, donde los riesgos de

accidentes están propensos a suceder, por lo tanto las empresas deben conocer de estos programas y apoyarse con el ICT para la atracción y seguridad de sus visitantes.

Referencias Bibliográficas

- Economipedia, & Rus Arias, E. (2020, 9 diciembre). Investigación Explicativa. economipedia.com. Recuperado 27 de noviembre de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-explicativa.html>
- Espinoza Sotomayor, Roberto (2009). El fayolismo y la organización contemporánea. Visión Gerencial. <https://www.redalyc.org>. Recuperado el 16 octubre de 2021, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545880010>
- Google Maps. Ubicación Oficina Regional del ICT. Recuperado 28 de octubre de 2021, de <https://www.google.com/maps/search/oficina+ICT+en+Quepos+ubicacion/>
- Instituto Costarricense de Turismo. (s. f.-b). ¿Quiénes somos? www.ict.go.cr. Recuperado 25 de octubre de 2021, de <https://www.ict.go.cr/es/ict/quienes-somos.html>
- Instituto Costarricense de Turismo. (s. f.-b). *Sostenibilidad Turistica CST*. www.ict.go.cr. Recuperado 15 de agosto de 2021, de <https://www.ict.go.cr/es/sostenibilidad/cst.html>
- Lifeder, & Mejia Jervis, T. (2020|08-27). Investigación descriptiva. www.lifeder.com. Recuperado 27 de noviembre de 2021, de <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- LRH. (2016, 25 febrero). Teoría Clásica de Taylor. www.losrecursoshumanos.com. Recuperado 16 de octubre de 2021, de <https://www.losrecursoshumanos.com/teoria-clasica-de-taylor>
- Martin, J. (2019, 29 octubre). Los principios de Fayol y las funciones básicas de la empresa. <https://www.cerem.es/>. Recuperado 16 de octubre de 2021, de <https://www.cerem.es/blog/los-principios-de-fayol-y-las-funciones-basicas-de-la-empresa>

- Municipalidad de Quepos. (s. f.). Historia del Cantón de Quepos. muniquepos.go.cr. Recuperado 25 de octubre de 2021, de <https://muniquepos.go.cr/historia/>
- Organigrama Instituto Costarricense de Turismo. (s. f.). [Mapa Conceptual]. www.ict.go.cr. <https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/instituto-costarricense-de-tur%C3%ADsmo-ict/4-organigrama-ict/file.html>
- Servicios del ICT. (s. f.). [Imagen]. www.ict.go.cr. <https://www.ict.go.cr/es/informacion-institucional/oficinas-regionales.html#>
- Sicultura 2020. (2020). [Instalaciones de la Oficina Regional de Quepos]. [si. cultura.cr](http://si.cultura.cr). <https://si.cultura.cr/infraestructura/teatro-copaza-quepos.html>
- Universidad Jaén. Metodología Cualitativa. (s. f.). www.ujaen.es. Recuperado 15 de noviembre de 2021, de http://www.ujaen.es/investiga/tics_tfg/enfo_cuali.html

Anexos

a. Encuesta realizada a los empresarios del Cantón de Quepos



Participación de las Empresas Turísticas en los Programas del ICT

¡Es un gusto saludarle! Muchas gracias por participar en nuestra investigación, que coadyuvará a generar un diagnóstico sobre la resistencia de las diversas empresas del sector turístico para participar en los programas que promueve el ICT y que en síntesis, no permite a muchas empresas acceder a que el ICT les promocióne y les otorgue todos los beneficios que tiene para ellas, por estar prácticamente invisibilizados.

[Iniciar sesión en Google](#) para guardar lo que llevas hecho. [Más información](#)

¿Sabe que en el cantón de Quepos, se ubica la Sede Regional del Instituto Costarricense de Turismo?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ Tenía una noción

¿Sabe que en el cantón de Quepos, se ubica la Sede Regional del Instituto Costarricense de Turismo?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ Tenía una noción

De la siguiente lista de Programas, indique cuáles tendría interés en participar

	Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST)	Bandera Azul Ecológica (BAE)	Código de Conducta (CC)	Declaratoria Turística (DT)	Turismo Rural omunitario (TRC)	Marca País (Esencial Costa Rica)	Marinas y Atracaderos (CIMAT)	Red SOFIA	Turismo Social	Vamos a Turistear
Sí	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
No	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Posiblemente	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Para en el futuro conocer mejor los Programas del ICT, ¿Cómo prefiere recibir la información?

Elige

- Correo electrónico
- Mensajería instantánea
- Redes Sociales
- Radio y Televisión
- Visitas personalizadas

¿Tiene alguna idea innovadora para apoyar los esfuerzos del ICT en promoción y regulación de la Industria Turística?

☐ Sí

☐ No

Podría mencionar una estrategia que considere útil, y en la cual para el ICT sea de ayuda para divulgar, sensibilizar y educar sobre los programas que ofrece.

Tu respuesta

¿Ha visitado el sitio en internet del ICT?

☐ Sí

☐ No

En caso de haberle visitado, ¿Qué le pareció?

☐ Obsoleto

☐ Vanguardista

☐ Aburrido

☐ Entretenido

☐ De fácil acceso a la información

☐ Podría mejorar

¿Qué le motivaría a participar en los programas del ICT?

Tu respuesta

¡Aceptamos sugerencias de mejora!

Tu respuesta

Enviar

Borrar formulario