

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE COSTA RICA**

**SEDE REGIONAL CHOROTEGA**

**CAMPUS LIBERIA**

**LICENCIATURA EN NEGOCIOS TURÍSTICOS BILINGÜE**

**TEMA:**

**PROPUESTA PARA ELABORACIÓN DE UN PREDIAGNÓSTICO EN EL  
CENTRO HISTÓRICO DE LIBERIA CON EL FIN DE APLICAR LA  
METODOLOGÍA DE DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES**

**ESTUDIANTES:**

**STEPHANIE ÁLVAREZ ALFARO**

**GREYVIN RAMÍREZ ARGUEDAS**

**DIANA RUIZ RODRÍGUEZ**

**TUTORA:**

**MEIS. ELENA DORADO MAYORGA**

**FEBRERO, 2023**

## Dedicatoria

A quien con amor y cariño nos ha enseñado a valorar el tiempo, a no darse por vencido, a volverlo a intentar las veces que sea necesario, hasta terminar lo que un día comenzamos. Cuando iniciamos este porvenir, sabíamos que no iba a ser sencillo, con agallas construimos un imperio que sería el responsable de pagar los primeros años de Universidad, el que duraría seis años y del que hoy por hoy, solo quedan los recuerdos de lo que fue un día. A la mujer que me enseñó el valor de lo propio, me forjó con carácter y siempre guardó la esperanza que un día estaría ahí, para ver lo lejos que llegué: **Berli Gisel Alfaro**, gracias por nunca soltarme de la mano y estar presente en los momentos más significativos de mi vida.

Agradezco también a mi hermana *Daiana Álvarez Alfaro*, quien durante los años me ha motivado a ser una persona de valores, perseverante, con ganas de salir adelante.

Dedico este logro, a quien por más de cuatro años nos acompañó, formó y nos aportó personal, académica y profesionalmente, *Elena Dorado*, no tenemos palabras de agradecimiento suficiente para expresarle nuestra gratitud.

Agradezco a mis compañeros *Greyvin Ramírez* y *Diana Ruiz*, quienes formaron parte de esta hermosa etapa que hoy culminamos con éxito, me siento orgullosa de haber formado parte de este gran equipo, y de ver los profesionales en los que nos hemos convertido.

**Stephanie**

## Dedicatoria

Agradezco a Dios, por la oportunidad de terminar esta etapa universitaria, por brindarme conocimiento, aprendizaje, paciencia, sabiduría y fuerza. También, por los lazos de amistad y trabajo que se formaron en estos seis años con mis compañeros y amigos *Stephanie Álvarez* y *Greivin Ramírez*, porque junto con ellos, este éxito ha sido posible.

Le dedico este logro a mi mamá, *Ana Lía Rodríguez*, por el apoyo incondicional durante todos mis años académicos, por confiar en mí y por transmitirme que soy capaz de alcanzar mis sueños.

Agradezco profundamente a mi compañero de vida *Roberth Fernández*, por acompañarme y estar siempre conmigo en este proceso, por recordarme que los éxitos se alcanzan con perseverancia, disciplina y dedicación y que, con esfuerzo, lo lograría.

Agradezco infinitamente a mi hijo *Lyam Fernández Ruiz*, por ser mi pequeño compañero de estudio, por darme la motivación y la inspiración para lograrlo.

## Diana

Agradezco a Dios, por brindarme su sabiduría, a mi familia, en especial a mis padres, *Junior Ramírez Rodríguez* y *Lorena Arguedas Morales*, por ser un apoyo incondicional y siempre creer en mí.

A mi prima *Andra Álvarez Ramírez*, por ser mi compañera de casa, un gran apoyo en este largo camino.

A mis compañeras *Stephanie Álvarez*, *Mercedes Ruiz* y *Mariángel Torres*, porque gracias a ellas esto es posible.

A mi novia *Angie Olivares Oviedo*, por ser ese impulso y motivo, en todo momento, para terminar con este proceso.

## Greyvin

### Carta de revisión filológica con firma digital

Carné colegiado:	<b>COLYPRO: 15 681</b>
Celular:	88 31 71 46
Número de cédula: 5-0160-0461	Apdo. 307 (5000)
Premio Nacional de Educación Mauro Fernández	Premio Omar Dengo (UNA)
Correo electrónico:	<b>minalusa-dra56@hotmail.com</b>

Liberia, 10 de febrero del 2023

Universidad Nacional  
Sede Regional Chorotega  
Campus Liberia

Doy fe de haber leído y revisado el proyecto de graduación para optar por el grado académico de Licenciatura en Negocios Turísticos Bilingüe, intitulado:

**“Propuesta para la elaboración de un prediagnóstico en el Centro Histórico de Liberia con el fin de aplicar la metodología de destinos turísticos inteligentes”.**

Los sustentantes son: **Stephanie Álvarez Alfaro.**  
**Greyvin Ramírez Arguedas.**  
**Diana Ruiz Rodríguez.**

Tutora del proyecto de graduación: MEIS. Elena Dorado Mayorga.

El proyecto de graduación incorpora las recomendaciones de las competencias: lingüística, estructural, morfológica, orto-tipográfica, sintáctica, semántica y estilística, según las normas gramaticales y ortográficas de la RAE (2010), las cuales se derivan de una minuciosa corrección filológica. Por ello, se encuentra disponible para su defensa académica.

Agradezco a la **Universidad Nacional, Sede Regional Chorotega, Campus Liberia**, la inestimable oportunidad de ser partícipe en la revisión de estilo de tan valioso insumo académico que, sin duda, fortalecerá el acervo investigativo de tan prestigiosa Institución.

**MIGUEL  
FAJARDO  
COREA  
(FIRMA)**

Firmado  
digitalmente por  
**MIGUEL FAJARDO  
COREA (FIRMA)**  
Fecha: 2023.02.10  
08:47:05 -06'00'

**Lic. Miguel Fajardo Corea**

## **Agradecimientos**

Agradecemos a Dios, por mantenernos firmes hasta el final durante todo este proceso académico.

A la Universidad Nacional, por darnos la oportunidad de cursar el grado de Licenciatura de manera bimodal.

A nuestra directora de carrera y tutora de tesis, MEIS. Elena Dorado Mayorga.

A nuestros lectores: M.Sc. Sergio Rodríguez Santana y MBA. Rebeca Álvarez Núñez, por su tiempo, brindar recomendaciones y aceptar formar parte de este proyecto.

A Mariángel Torres Centeno, por haber sido partícipe, inicialmente, de nuestra tesis.

A nuestros padres y familiares, quienes nos apoyaron a lo largo de esta aventura.

## Tabla de contenido

Capítulo I Caracterización del problema .....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.1.2 Interrogante de la investigación .....	3
1.2 Justificación .....	3
1.2.1 Delimitación .....	8
1.3 Marco contextual de la Investigación .....	8
1.3 Objetivos .....	18
Capítulo II Marco Metodológico.....	19
2.1 Enfoque de la investigación .....	26
2.2 Tipo de investigación.....	27
2.3 Universo de la investigación.....	28
2.3.1 Sujeto.....	28
2.3.2 Fuentes de información .....	28
2.3.3 Población y Muestra.....	29
2.4 Técnicas e instrumentalización .....	30
2.4.1 El cuestionario:.....	30
2.4.2 Guía de Observación: .....	31
2.4.3 Guía de análisis de datos .....	31
2.4.4 Guía de revisión bibliográfica .....	32
2.4.5 Guía de plan de acción .....	32
2.5 Cronograma .....	32
Capítulo III Fundamentación Teórica .....	35
3.1 Antecedentes .....	35
3.2. Fundamentación Teórica.....	40
3.2.1 Turismo .....	40
3.2.2 Centros históricos.....	41
3.2.3 Destinos Turísticos Inteligentes .....	43
3.2.4 Diagnóstico.....	49
3.3. Marco conceptual.....	50
3.3. Marco Teórico.....	56
3.3.1. Prediagnóstico .....	57

3.3.2. Metodología para determinar un destino turístico inteligente.....	60
3.3.3. Centro Histórico .....	69
Capítulo IV Análisis de Datos .....	75
4.1. Generalidades de DTI .....	79
4.2. Resultados por Ejes.....	84
4.2.1. Accesibilidad.....	84
4.2.2. Sostenibilidad.....	94
4.2.3. Tecnología.....	104
4.2.4. Innovación.....	112
4.2.5. Gobernanza.....	120
4.3. Evaluación de los datos.....	127
Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones .....	135
Conclusiones .....	135
Recomendaciones .....	138
Capítulo VI. Propuesta .....	140
6.1. Justificación de los actores. ....	143
6.2. Propuesta de implementación .....	149
6.2.1. Gobernanza .....	151
6.2.2. Innovación .....	159
6.2.3. Tecnología .....	165
6.2.4. Sostenibilidad.....	169
6.2.5. Accesibilidad .....	174
Referencias bibliográficas .....	178
Anexos.....	196

## Listado de Figuras

Figura 1 <i>Delimitación Espaciotemporal de la investigación</i> .....	8
Figura 2 <i>Provincia de Guanacaste</i> .....	10
Figura 3 <i>Cantón de Liberia</i> .....	12
Figura 4 <i>Centro Histórico de Liberia</i> .....	14
Figura 5 <i>Ciclo 1: Diagnóstico y planificación</i> .....	15
Figura 6 <i>Ciclo 2: Ejecución y seguimiento</i> .....	17
Figura 7 <i>Resumen de llegadas internacionales de enero-febrero 2022</i> .....	61
Gráfico 1 <i>Distribución de negocios encuestados en el Centro Histórico de Liberia</i> .....	79
Gráfico 2 <i>Porcentaje de personas que conocen el término Destino Turístico Inteligente</i> ...	81
Gráfico 3 <i>Cantidad de comercios con conocimiento de la ubicación del establecimiento el Centro Histórico de Liberia</i> .....	82
Gráfico 4 <i>Opinión de los encuestados sobre los beneficios de convertir el CHL en DTI</i> ...	83
Gráfico 5 <i>Cantidad de empresas afiliadas una cámara de turismo o comercio</i> .....	85
Gráfico 6 <i>Cantidad de negocios que cuentan con información turística agrupado por barrio</i> .....	86
Gráfico 7 <i>Cantidad de comercios con acceso a internet para sus clientes</i> .....	87
Gráfico 8 <i>Cantidad de empresas con accesibilidad físicas</i> .....	88
Gráfico 9 <i>Porcentajes de empresas que fomentan la sostenibilidad</i> .....	95
Gráfico 10 <i>Porcentaje de empresas que realizan tratamientos de residuos</i> .....	96
Gráfico 11 <i>Porcentaje de empresas que cuentan con tratamiento de residuos</i> .....	97
Gráfico 12 <i>Porcentaje de negocios que cuentan con certificaciones de calidad</i> .....	98
Gráfico 13 <i>Cantidad de certificaciones de calidad obtenidas por los comercios</i> .....	99
Gráfico 14 <i>Acciones que realizan las empresas para proyectarse a la comunidad</i> .....	100
Gráfico 15 <i>Porcentaje de comercios que cuentan con Redes Sociales</i> .....	105
Gráfico 16 <i>Cantidad de empresas que utilizan más de una red social</i> .....	106
Gráfico 17 <i>Porcentaje de conocimiento del manejo de redes sociales</i> .....	107
Gráfico 18 <i>Herramientas digitales más utilizadas por los comercios para su promoción</i> .	108
Gráfico 20 <i>Porcentaje de empresas con fácil ubicación en Google Maps</i> .....	110
Gráfico 21 <i>Porcentaje de empresas familiarizadas con el concepto de innovación</i> .....	113
Gráfico 22 <i>Acciones que realizadas por comercios para fomentar la innovación</i> .....	115
Gráfico 23 <i>Porcentaje de empresas que han lanzado nuevos productos</i> .....	116

Gráfico 24 Porcentaje de comercios que realizaron capacitaciones en los últimos dos años .....	117
Gráfico 25 Redes sociales más utilizadas para promocionar su negocio .....	118
Figura 8 <i>Distribución de oficinas de turismo en el Centro Histórico de Liberia</i> .....	157

### **Listado de Tablas**

Tabla 1. Cuadro de variables .....	19
Tabla 2. Cronograma de actividades .....	33
Tabla 3. Cuadro Comparativo entre ciudades. ....	63
Tabla 4. Descripción de los ejes estratégicos, según la normativa de DTI. ....	66
Tabla 5. Marco normativo con los resultados para el Eje de Accesibilidad.....	89
Tabla 6. Marco normativo con los resultados para el Eje de Sostenibilidad.....	101
Tabla 7. Marco normativo con los resultados para el Eje de Tecnología.....	111
Tabla 8. Respuestas del concepto de Innovación, según los encuestados.....	114
Tabla 9. Marco normativo con los resultados para el Eje de Innovación.....	119
Tabla 10. Marco normativo con los resultados para el Eje de Gobernanza. ....	125
Tabla 11. Escala de evaluación. ....	128
Tabla 12. Cumplimiento eje de Gobernanza. ....	129
Tabla 13. Cumplimiento eje de Innovación.....	130
Tabla 14. Cumplimiento eje de Tecnología.....	131
Tabla 15. Cumplimiento eje de Sostenibilidad.....	132
Tabla 16. Cumplimiento eje de Accesibilidad.....	133
Tabla 17. Modelo de cinco hélices. ....	146
Tabla 18. Prioridad de ámbitos por trabajar, según sus ejes.....	150

## Resumen

Esta investigación se desarrolla dentro del Centro Histórico de Liberia, mismo que abarca los cuatro barrios más antiguos del cantón: Condega, Los Cerros, Los Ángeles y La Victoria.

Este proyecto abarca temáticas relacionada a los Destinos Turísticos Inteligentes y la metodología a emplear para hacer del destino un lugar sostenible, con un buen aprovechamiento de recursos que priorice los requisitos a seguir en función de sus objetos. Para determinar el cumplimiento de cada eje se realiza una revisión de los 27 requisitos y 261 indicadores y así identificar cuáles aplican al Centro Histórico de Liberia para realizar una adaptación de la metodología de SEGITTUR.

Los DTI están compuestos por cinco ejes, Gobernanza, Innovación, Tecnología, Sostenibilidad y Accesibilidad. Estos ejes como finalidad el mejoramiento de estrategias para mejorar la calidad de vida de los habitantes y contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Actualmente el proyecto se encuentra en la fase diagnóstico y planificación, lo que significa que para hacer el prediagnóstico fue necesario la elaboración de entrevistas, check list y un cuestionario donde se analizan diferentes aspectos a evaluar y conocer el estado actual del destino.

Teniendo esta información se desarrolla un plan de acción con el fin de dar ese norte en el cual se debería de guiar el destino, por medio de proyectos mediante la sinergia de entes públicos-privados y la academia con el fin de iniciar con el proceso de cumplimiento de cada uno de los ámbitos presentes en los ejes.

## Summary

This investigation is carried out within the Historic Center of Liberia, which covers the four oldest neighborhoods of the canton: Condega, Los Cerros, Los Ángeles and La Victoria.

This project covers issues related to Smart Tourist Destinations and the methodology to be used to make the destination a sustainable place, with a good use of resources that prioritizes the requirements to be followed based on its objects. To determine compliance with each axis, a review of the 27 requirements and 261 indicators is carried out and thus identify inappropriate applications to the Historic Center of Liberia to carry out an adaptation of the SEGITTUR methodology.

The DTI are made up of five axes, Governance, Innovation, Technology, Sustainability and Accessibility. These axes as the purpose of improving strategies to improve the quality of life of the inhabitants and contribute to the Sustainable Development Goals.

Currently the project is in the diagnosis and planning phase, which means that to make the pre-diagnosis it was necessary to prepare interviews, a check list and a questionnaire where different aspects to be evaluated and to know the current state of the destination are analyzed.

Having this information, an action plan is developed in order to give that direction in which destiny should be guided, through projects through the synergy of public-private entities and the academy with the aim of starting the compliance process. of each of the surroundings present in the axes.

### Listado de siglas y abreviaturas

AECIT	Asociación Española de Expertos Científicos Turismo
CATURGA	Cámara de Turismo de Guanacaste
DTI	Destino Turístico Inteligente
ETAC	Estudios Tecnológicos Avanzados para la comunidad
HDIC	Hotel Digital Inteligente Conectado
ICT	Instituto Costarricense de Turismo
I+D+i	Investigación, desarrollo e innovación
INA	Instituto Nacional de Aprendizaje
MIDEPLAN	Ministerio de Planificación y Política Económica
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
OMT	Organización Mundial de Turismo
ONU	Organización de Naciones Unidas
PIB	Producto Interno Bruto
RAE	Real Academia Española
RECI	Red Española de Ciudades Inteligentes
TEC	Instituto Tecnológico de Costa Rica
UCR	Universidad de Costa Rica
UNED	Universidad Estatal a Distancia
UTN	Universidad Técnica Nacional
WTTC	World Travel & Tourism Council

## Capítulo I Caracterización del problema

### 1.1 Planteamiento del problema

Según Campos (2015) “El problema se enfoca en un hecho o fenómeno puntual o una realidad concreta (...) considerando los siguientes criterios: relevancia, viabilidad, claridad dentro de la interrogante investigativa” (pp. 38-39)

Por tanto, el problema se basa en un acontecimiento o tendencia que se desea investigar, a fin de lograr un resultado concreto que dé respuesta a una duda en cuestión, frente a ello, lo que se desea investigar se resume en la siguiente interrogante ¿Podría la ciudad de Liberia posicionarse como el primer destino turístico inteligente de Costa Rica?

En el caso de los destinos turísticos, se encuentra ante un enfoque emergente que reviste un especial interés, que comprende una serie de factores: la alta penetración de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la producción y el consumo turísticos; la necesidad de garantizar la calidad ambiental de los destinos; de enriquecer la experiencia turística; y de reforzar y comunicar los atractivos del territorio.

Los nuevos enfoques de la planificación estratégica, la evolución tecnológica o las políticas de sostenibilidad e innovación tienden a integrarse en el paradigma de la Smart City. (IVAT-TUR, 2015)

Para la ciudad de Liberia en general, puede marcar un impacto positivo en la visitación y, por tanto, lograr un mayor ingreso al convertirse en el primer DTI de Costa Rica, puesto que, en España hubo un aumento porcentual en el PIB, y aumento en la visitación, gracias a la implementación de metodologías de DTI, así lo menciona el Informe destinos turísticos: construyendo el futuro (2015).

(...) iniciativas como la de los destinos turísticos inteligentes, que lidera la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR). Los ingresos por turismo recogidos en la balanza de pagos en el año 2014 supusieron 49 068 millones de euros, lo que generó un superávit de, aproximadamente, 35 402 millones de euros ese año. Este saldo positivo compensa el 165 % del déficit mostrado por la balanza comercial, que en 2014 fue de 21 444 millones de euros.

Siendo así que, en los últimos años en algunas ciudades del mundo se ha implementado el modelo de ciudad o destino inteligente, este radica en un plan sobresaliente del desarrollo sostenible, acompañado de tecnologías de información, comunicación y accesibilidad, permitiendo un avance significativo en la economía, el turismo y el desarrollo para la población.

El aprovechamiento del Centro Histórico de Liberia como puesta en escena para un DTI podría mejorar la calidad de vida, infraestructura e impulso turístico, puesto que los DTI ponen en marcha la convivencia entre turistas y la población local, facilitando la integración del entorno, ¿cómo? Por medio de un entorno que se adapte a sus necesidades, siendo un destino turístico competitivo.

Actualmente el Centro Histórico de Liberia no cuenta con un estudio reciente que indique si realmente cuenta o no con las condiciones necesarias para convertirse en un DTI, por lo que para ello se debe analizar un conjunto turístico de la experiencia y el desarrollo adquirido a través de los años que hacen frente a los retos que exige en el entorno actual, tales como desarrollo de infraestructura, productos y servicios, planificación estratégica de los destinos consolidados, calidad y sostenibilidad turística y conocimiento de las nuevas tecnologías.

### **1.1.2 Interrogante de la investigación**

¿Cuál debería de ser la propuesta de mejora para que el Centro Histórico de Liberia pueda optar por la categoría de Destinos de Turismo Inteligente?

## **1.2 Justificación**

Pensar en la ciudad que se quiere tener mañana es el motor de impulso para desarrollar esta investigación, donde las conductas cambiantes por la influencia de las nuevas tecnologías tienen un gran peso en el desarrollo de un país.

Sin embargo, la implementación de un destino turístico inteligente va más allá del tema tecnológico, dentro de este concepto se encuentran cinco ejes claves: “Gobernanza, Innovación, Tecnología, Sostenibilidad y Accesibilidad, elementos presentes en el Plan Nacional de Desarrollo Turístico del Instituto Costarricense de Turismo” (Instituto Costarricense de Turismo, 2021). Estos ejes se encuentran vinculados entre sí para proporcionar un desarrollo eficiente del destino turístico de interés, en este caso, el Centro Histórico de la ciudad de Liberia.

Para ello, se toma como referencia dos ciudades situadas en diferentes países; la primera es Tequila, ubicado en Jalisco, México y la segunda es la ciudad de Bogotá, Colombia.

El campo de accesibilidad, “es la garantía de fácil acceso para cualquier persona, incluso para aquellas con algún tipo de discapacidad, pudiendo llegar a un lugar, hacer uso de un servicio o realizar una actividad en igualdad de condiciones y de manera independiente” (González, 2019, Diapositiva 8). Ciertamente, Liberia se encuentra cerca de una zona azul del planeta, por ende, es de suma importancia la implementación de medidas que favorezcan

a las personas adultas mayores, sumado a esto, resaltar la gran ventaja que generaría convertirse en un lugar atractivo e inclusivo para las personas con capacidades diferentes.

Actualmente, estar actualizados con los últimos avances tecnológicos es indispensable para encontrarse en la misma sintonía con lo que el mercado demanda, por lo cual, la tecnología es un punto clave, cuyo objetivo es dotar con las recientes tecnologías, aplicadas en la infraestructura, marketing, gestión y optimización del turismo (Vidal, 2019). De este modo, la tecnología se encuentra entrelazada con la innovación, ya que permite desarrollar una oferta diferenciada e innovadora en el sector turístico.

Por otra parte, el enfoque de los DTI da un gran apoyo a la hora de la toma de decisiones, debido al apoyo de la tecnología, la recolección de datos brinda una serie de datos que con la ayuda de todos los agentes de interés del destino (stakeholders), todos estos factores dan una mejor perspectiva de la situación para la toma de decisiones, tal como lo indica IVAT-TUR (2017):

El enfoque DTI redefine el mapa tradicional de stakeholders para dar cabida a agentes involucrados en diferentes procesos asociados a la gestión de los destinos y, específicamente, a la puesta en marcha de soluciones inteligentes: prestación de servicios públicos como el abastecimiento de agua o la recogida de residuos; desarrollo de proyectos basados en TIC; colaboración con centros relacionados con la investigación, desarrollo e innovación; etc. (p.12).

Los turistas actuales, buscan destinos que se encuentren comprometidos con cuidar el medio ambiente, porque estos ayudan a garantizar la continuidad de la oferta, a lo largo del tiempo, así como los recursos esenciales para las siguientes generaciones (Centro de

formación de la AECID, 2019). De este modo, el factor sostenible se manifiesta dentro de un DTI.

Costa Rica ha logrado posicionarse, turísticamente, como uno de los destinos de preferencia por su gran belleza natural, permitiendo así una gran visitación de turistas de diferentes destinos como Europa, Norte América y Canadá, en su mayoría, aunado a esto, Guanacaste es una de las provincias de nuestro país más visitadas por su excepcional escenario natural y su oferta cultural.

En la ciudad de Liberia, se encuentra lo que sería uno de los primeros Centros Históricos establecidos en el país. De acuerdo con la ley 7555, Ley del Patrimonio Histórico Arquitectónico de Costa Rica, se define como Centro Histórico a los:

Asentamientos de carácter irreplicable, en los que van marcando su huella los distintos momentos de la vida de un pueblo, que forman la base en donde se asientan las señas de identidad y su memoria social. Comprenden tanto los asentamientos que se mantienen íntegros como ciudades, aldeas o pueblos, como las zonas que hoy, a causa del crecimiento, constituyen parte de una estructura mayor. Forman parte del inmueble, monumento o sitio, las instalaciones fijas que en él se encuentren. (1995)

El Centro Histórico de Liberia con una certificación como la de DTI daría un impulso grande hacía el desarrollo de la provincia, y apoyaría a una de las problemáticas más grandes del cantón, como es el rescate cultural, dándole un gran valor a los establecimientos con declaratoria turística.

Para esto, el Centro Histórico de Liberia contaría con gran cantidad de inmuebles patrimoniales declarados, a pesar de que a lo largo del cantón predominen casas y

edificaciones con arquitectura moderna, Liberia alberga gran potencial de historia y cultura dentro del Centro Histórico, la preservación de este ayuda a fortalecer la identidad local y el rescate de la cultura, visibiliza y vuelve atractiva la idea de conocer acerca de su historia.

Dentro de este centro, se encuentran establecimientos complementarios para la satisfacción de las necesidades de los habitantes y visitantes, ya sean, restaurantes, cafeterías, hoteles, tiendas, los cuales, adaptarían su servicio para conformar lo que requiere el destino turístico inteligente.

No obstante, para nadie es un secreto que al estar en constante crecimiento y frente al panorama actual de la pandemia que hoy nos envuelve, las empresas y emprendedores han tenido que recurrir a las herramientas tecnológicas para mejorar su oferta y ofrecer una excelente experiencia, por tanto, es importante identificar cuáles serán los retos que se deben superar para plantear la propuesta de posicionar la ciudad de Liberia por medio del Centro Histórico como un Destino Turístico Inteligente.

Según un artículo publicado por La Moncloa 2021, países como España utilizan el DTI como una estrategia que apunta a la recuperación económica en el turismo.

Las estimaciones del WTTC apuntan a que, en 2019, el turismo representó el 8,1 % del total del PIB latinoamericano y el 13,8 % del PIB caribeño. El turismo fue además responsable del 7,9 % del empleo total en Latinoamérica y del 13,5 % en el Caribe. Sin embargo, el impacto del COVID-19 sobre el sector turístico está siendo profundo, a nivel global.

En este contexto, es fundamental considerar el papel que las tecnologías digitales y emergentes pueden jugar para reactivar el sector y garantizar su rentabilidad futura,

reforzando no solo los conceptos de seguridad sanitaria, sino también los de adaptación al cambio climático y sostenibilidad socioambiental en los destinos.

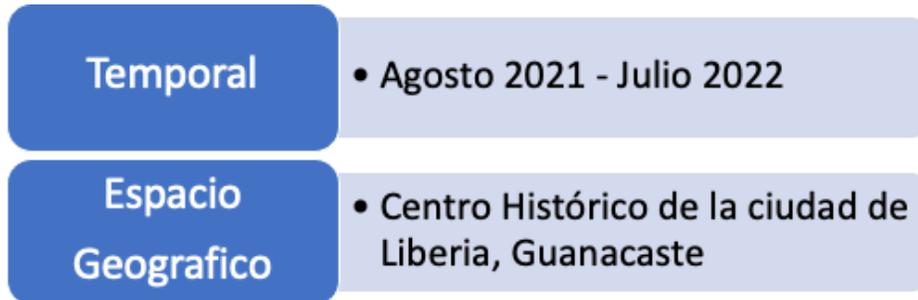
Un DTI proporcionaría una mejora en la oferta turística en la ciudad de Liberia, ya que, por medio de la recolección de datos que se generarían antes y después que los visitantes lleguen al destino, se someterían a ser analizados por los actores claves para poder adaptar la oferta turística a las necesidades que el turista demande, puesto que estos datos brindarían información acerca de lo que el turista quiere y cómo lo quiere, lo cual propicia que se vaya un paso adelante, al conocer sus peticiones para desarrollar el Centro Histórico, a favor de cumplir con sus necesidades y favorecer su interacción con el medio, dicho esto, posicionaría a Liberia como una ciudad innovadora y competitiva, siempre y cuando se respete y preserve el patrimonio presente.

Aunado a esto, obtener una certificación como DTI facilita el diálogo y mejora la integración entre el sector público y el sector privado, buscando un beneficio para ambas partes, trabajando en sinergia, sin mencionar que esto también traería consigo un beneficio económico por la diversificación de su oferta.

### 1.2.1 Delimitación

#### Figura 1

*Delimitación Espaciotemporal de la investigación*



**Fuente:** Elaboración propia, 2021.

### 1.3 Marco contextual de la Investigación

Guanacaste es la provincia número cinco, un territorio que no fue hasta 1824 cuando se anexó a Costa Rica, como lo indican Sibaja y Zelaya (1974) “Un nuevo cabildo abierto celebrado el 25 del mismo mes de julio decidió la anexión de Costa Rica, apoyado por la Municipalidad de Santa Cruz” (p. 60). Guanacaste se une a una Costa Rica recién independizada, con la esperanza de crecer y ser una nación próspera.

La provincia de Guanacaste se sitúa geográficamente de la siguiente manera, según el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económico (MIDEPLAN)

La Región Chorotega se localiza en la zona Noroeste de Costa Rica, entre las coordenadas geográficas 10028' 29" latitud Norte y 85021' 37" longitud Oeste. Cuenta con una superficie total de 10 141,71 km<sup>2</sup>, ocupando el 19.8 % del territorio nacional. Limita al Norte con la República de Nicaragua, al Sur con la región Pacífico

Central y el Océano Pacífico, al este con la región Huetar Norte y al Oeste con el Océano Pacífico. (p. 13)

La población de la región, según datos del último censo realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censo (2013), indica que la población de la provincia es de un total de 326 953 de habitantes, en relación con la superficie del territorio señala que la densidad de la población es 32 personas por Km<sup>2</sup>.

Miranda, Díaz y Sandí (2015), destacan lo siguiente: “Esta región la integran 11 cantones y 58 distritos Es la segunda región en cuanto a extensión territorial después de la región Central del país. Por otra parte, en esta región se concentran el 7,6 % de la población total del país”. (p. 8)

Estos datos son importantes destacarlos y analizarlos, ya que como se indica en la cita anterior, es la segunda región más grande del país, sin embargo, tiene una densidad de población muy baja, en comparación con la región central. Esto revela las grandes extensiones de tierra dedicadas a la ganadería, agricultura, espacios protegidos (públicos o privados) y turísticos, principales sustentos económicos de la provincia.

## Figura 2

### Provincia de Guanacaste



**Fuente:** Comité Sectorial Agropecuario Chorotega (2015).

Los 11 cantones mencionados son los siguientes: Liberia (capital de provincia), Nicoya, Santa Cruz, Abangares, Bagaces, Callas, Carrillo, Hojancha, La Cruz, Nandayure y Tilarán.

Como lo expresa Porras (2018), la cual cita al Comité Sectorial Agropecuario de la Región Chorotega:

a partir de los años noventa, se presenta a Guanacaste con un rostro turístico, 56 % de la inversión se tornó a este sector, cuando antes el predominio era el sector primario. En 1963, el 73 % de la Población Económicamente Activa (PEA) se dedicaba a la actividad primaria, mientras que para el 2009 paso a ser un 18 % versus un 67 % dedicado a la actividad terciaria. Esto claramente se debe a los grandes proyectos turísticos desarrollados en estos últimos veinte años. (p. 45)

El turismo en Guanacaste significa una gran fuente de ingreso para los habitantes de la provincia, de igual forma, cabe resaltar cuáles son los principales productos que los turistas buscan en la provincia, según el ICT (2007):

El principal producto es el de sol y playa, aventura y deportes dentro de los que destaca la pesca deportiva, el canopy y el surf. Adicionalmente, existe la creciente demanda de producto de naturaleza y aventura, tales como el deslizamiento entre la copa de los árboles y la observación activa de eventos naturales terrestres y marinos.  
(p.12)

Teniendo claro que el turismo se ha convertido en una de las principales actividades económicas para la provincia de Guanacaste y los principales productos turísticos que aquí se ofrece. El cantón de Liberia ha sabido cómo aprovechar sus recursos para esta actividad.

Liberia se inició como un lugar de paso para el descanso de los sabaneros y el ganado, como lo indica la Municipalidad de Liberia (2017):

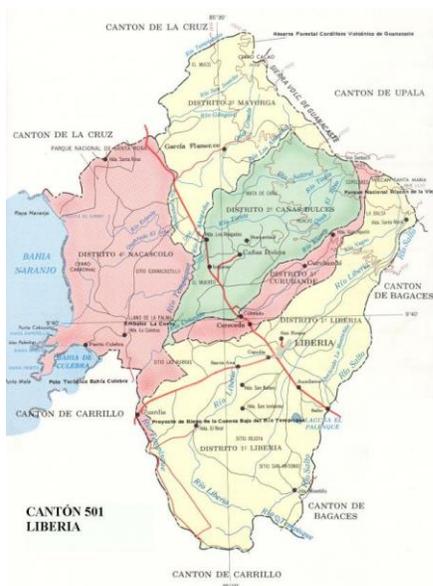
La tradición oral nos cuenta que en el sitio de la intersección de los caminos que comunicaban a Rivas con Bagaces y Nicoya, se ubicaban unas pequeñas haciendas conocidas como “El Guanacaste”, donde a mediados del siglo XVIII se comenzó a formar una incipiente villa a corta distancia del río Liberia. Se inició como lugar de descanso, donde después de largas jomadas de travesía entre Nicaragua y los pueblos de Costa Rica (párr. 4).

El lugar fue creciendo hasta llegar a ser el Liberia que conocemos hoy en día, ser ese cruce de culturas le permitió una gran riqueza cultural propia de Liberia.

El cantón liberiano se encuentra constituido por cinco distritos, Liberia (cabecera de cantón), Cañas Dulces, Curubandé, Mayorga y Nacascolo. Según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censo (2015), indica que el cantón de Liberia tiene una superficie de 1463,5 Km<sup>2</sup>, en este territorio vive una población de 62 987 personas, lo que da una densidad de la población de 44 personas por Km<sup>2</sup>.

### Figura 3

#### *Cantón de Liberia*



**Fuente:** Municipalidad de Liberia.

Con respecto a la repartición de estas personas (Miranda et al., 2015) “En cuanto a la distribución de la población, el 82 % de la población se ubica en la zona urbana, mientras que el 18 % se ubica en la zona rural” (p. 23). Estos números dan una perspectiva de cómo ha ido cambiando la vida de los liberianos, ya que en su mayoría viven en zonas urbana, esto da una gran oportunidad a muchas facilidades que ofrecen las urbanizaciones.

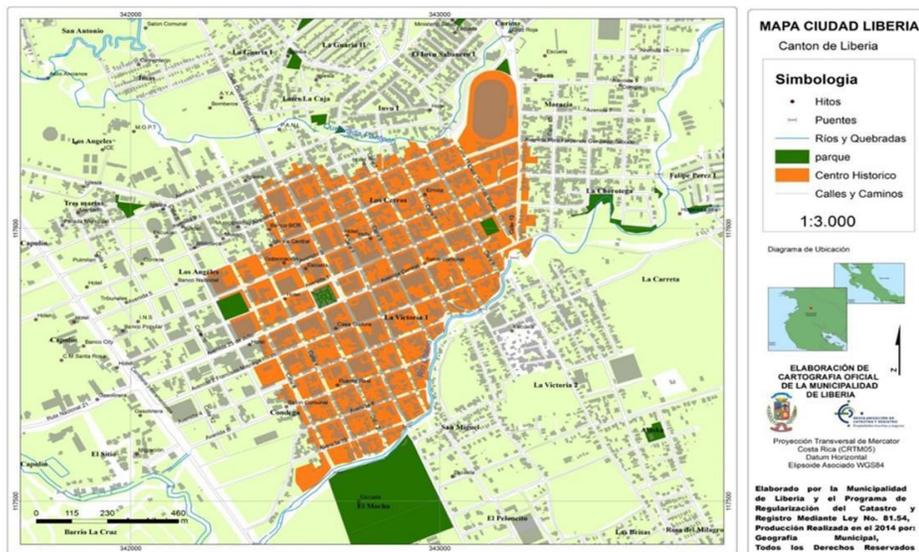
El cantón liberiano se encuentra al noroeste del país y sus límites los cita el Instituto de Desarrollo Rural (2014). “Limita al norte con el río Tempisquito, al sur con el río El Salto, al este con el cantón de Upala y al oeste con el río Tempisque y el Océano Pacífico” (p. 32).

Las actividades económicas del cantón son muy variadas, como lo indica (Miranda et al., 2015), citando a la Municipalidad de Liberia indica que: “Las principales actividades económicas que se realizan son hotelería y restaurantes; administración pública y defensa; agricultura y ganadería; reparación automotriz; industria manufacturera; pesca y construcción”.

Liberia cuenta con un lugar muy privilegiado para el turismo, ya que posee desde espacios montañosos hasta las zonas costeras con hermosas playas, esta riqueza de recursos la ha convertido en un lugar muy importante para el turismo y de interés para el Estado e inversión extranjera, el ejemplo muy claro de esto son el Aeropuerto Daniel Oduber Quirós y el polo turístico de Península Papagayo.

Sin embargo, no todo es sol y playa, o turismo de aventura, ya que la riqueza cultural liberiana es muy amplia y mucha de ella se encuentra en el Centro Histórico de Liberia, según Montero (2021) “Este centro urbano concentra la mayor cantidad de edificaciones patrimoniales de toda la provincia y es el segundo Centro Histórico que tiene más inmuebles con esta declaratoria en todo el país”.

Dicho centro está ubicado en los pueblos de Los Ángeles, Los Cerros, Condega y La Victoria, como se muestra en la siguiente imagen.

**Figura 4***Centro Histórico de Liberia*

**Fuente:** Nuria Cuadra.

Con la gran historia de un casco urbano como Liberia y las condiciones de infraestructura y cercanía de los atractivos es una gran oportunidad para la incursión de uno de los modelos de turismo innovadores para las ciudades, como son los destinos turísticos inteligentes (DTI).

Los destinos turísticos inteligentes según el ICT (s.f.) “propone un modelo de gestión turística basado en cinco ejes (gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad). El objetivo de la iniciativa es contribuir con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas (ONU)” (párr. 1).

Este modelo fue definido por la Sociedad Estatal de Gestión de la Información y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR), la cual trabaja para la Secretaría de Estado de Turismo de España, estos fueron los que crearon el modelo y quienes se encargaron de establecer la metodología de este.

La definición de lo que es un DTI por parte de SEGITTUR (2019):

Destino Turístico Inteligente es un destino turístico innovador, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico, accesible para todos, que facilita la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino y mejora la calidad de vida del residente (párr.1).

Estos destinos turísticos se han ido desarrollando por muchos destinos de España y del mundo, por lo que se creó una sistematización del proceso, esta metodología diseñada por SEGITTUR se encuentra dividida en dos ciclos, Primero el Diagnóstico y Planificación, luego el de Ejecución y seguimiento.

El primer ciclo de diagnóstico y planificación, según SEGITTUR (2018), “responde a la necesidad de hacer un diagnóstico integral del destino, conociendo así el punto de partida, para pasar a diseñar un plan de acción que integre la propia estrategia del destino para su transformación en Destino Turístico Inteligente” (párr. 2).

### **Figura 5**

#### *Ciclo 1: Diagnóstico y planificación*



**Fuente:** SEGITTUR

Con respecto a este primer ciclo, estos procesos de conversión son explicados por López (2019), quien explica las fases: la adhesión, la incorporación al proceso, con respecto al diagnóstico tiene como objetivos: conocer cuál es la situación real del destino, establecer el cumplimiento de los ejes de la metodología y, por último, procesar la información, esta tiene una fecha máxima de tres meses para su elaboración.

La fase de estrategia tiene como objetivos, realizar las estrategias y objetivos en acciones ejecutables y medibles, y planificar las puestas en marcha con sus respectivos responsables y los recursos destinados a ellas, esta no tiene duración máxima de un mes después de la entrega del diagnóstico.

Por último, en la fase de planificación donde se hace la evaluación del cumplimiento, Si se da un grado de cumplimiento del 80 % o superior, ya es un DTI y se pasa al ciclo 2, Fase 5. Si se obtiene un grado inferior al 80 % se regresa a la fase 3 de estrategia y planificación.

Con respecto al ciclo número 2 de Ejecución y seguimiento, según SEGITTUR (2018):

es en el que se materializan las acciones necesarias para conseguir la distinción Destino Turístico Inteligente a través de la puesta en marcha del plan de acción. A partir de ahí, el destino entra en un proceso de mejora continua que garantizará su capacidad para hacer frente con éxito a los retos y transformaciones que plantea el nuevo entorno económico, social y tecnológico.

En el caso de este proyecto y al ser un primer acercamiento se realiza una adaptación de la metodología dictada por SEGITTUR, desarrollando un prediagnóstico como etapa inicial utilizando como guía los ejes, ámbitos e indicadores.

Para esta primera fase se utilizará únicamente los ejes, ámbitos y descriptores que aplican para el Centro Histórico de Liberia, dejando en un segundo plano los indicadores para una futura siguiente fase correspondiente al Ente Gestor.

### Figura 6

*Ciclo 2: Ejecución y seguimiento*



**Fuente:** SEGITTUR.

Esta metodología aplicada a la que se le atribuye el éxito de las DTI en España donde según la Red Española de Ciudades Inteligentes (RECI.) “RECI está compuesta actualmente por 85 ciudades miembros y 38 municipios amigos” (párr. 1). Esta misma sistematización se realizó en ciudades de América, de la mano con SEGITTUR, para así transformar a grandes y pequeñas ciudades en nuevos destinos.

En el caso de América hasta el momento existen tres destinos turísticos dentro del modelo de DTI que establece SEGITTUR. Estos son Cozumel, en 2015, ubicada en Cancún, México, Tequila en 2016, ubicada en Jalisco, México y, por último, Medellín, en 2020, ubicada en Antioquia, Colombia.

### 1.3 Objetivos

**Objetivo General:** Desarrollar un prediagnóstico al Centro Histórico de Liberia que facilite la implementación de la metodología de destinos turísticos inteligentes.

#### **Objetivos Específicos**

- Evaluar la existencia de los criterios de la metodología DTI en el Centro Histórico de Liberia.
- Calificar el nivel de implementación de los criterios, según los ejes de la metodología de DTI.
- Diseñar un plan de acción y mejora que defina la ruta para la implementación de los descriptores DTI en el Centro Histórico de Liberia.

## Capítulo II Marco Metodológico

**Tabla 1**

*Cuadro de variables*

Objetivo	Variables	Definición de las variables	Operacionalización	Instrumentalización
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar la existencia de los criterios de la metodología DTI en el Centro Histórico de Liberia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criterios</li> <li>• Metodología</li> </ul>	<p><b>Criterios</b> Norma para conocer la verdad. (RAE, 2021).</p> <p><b>Metodología</b> Su ámbito medular de operación consiste en que es el <i>logos</i> que orienta al estudio lógico de los métodos, lo cual implica el análisis de la lógica que los sustenta, el sentido de su efectividad, la cobertura de su eficacia, la fortaleza de sus</p>	<p><b>Criterios</b> Realizará una guía de revisión bibliográfica con el fin de conocer cada uno de los criterios que conforman la metodología de los destinos turísticos inteligentes.</p>	<p><b>Criterios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía de revisión Bibliográfica</li> </ul> <p><b>Metodología</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía de revisión Bibliográfica</li> </ul>

		planteamientos y la coherencia para producir conocimiento relevante. (Aguilera, 2013)	<b>Metodología</b> Se elaborará guías de revisión para investigar y medir por medio de la búsqueda bibliografía la metodología, sus componentes y cada uno de los cinco ejes que conforman un destino turístico inteligente.	
--	--	---	---	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calificar el nivel de implementación de los criterios, según los ejes de la metodología de DTI.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejes</li> <li>• Nivel de implementación</li> </ul>	<p><b>Ejes</b></p> <p>Un eje es una línea imaginaria alrededor de la cual giran unos componentes o elementos interrelacionados, cuya asociación genera una estructura. En este rediseño curricular se asume el eje temático como un tema concreto y de interés, alrededor del cual giran dos o más áreas de conocimiento. El eje temático puede abordarse de manera multidisciplinar, es decir, que en cada área</p>	<p><b>Ejes</b></p> <p>Se realizará guías de búsqueda de información y recolección de datos mediante la revisión bibliográfica, para calificar los cinco ejes que conforman un DTI y verificar la implementación en el lugar de interés.</p> <p>Se aplicará la técnica de trabajo de campo</p>	<p><b>Ejes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guías de revisión bibliográfica</li> <li>• Guía de Observación</li> <li>• Cuestionario</li> </ul> <p><b>Nivel de implementación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía de medición de datos</li> <li>• Observación</li> </ul>
---	---	--	---	---

		<p>curricular se desarrollará el tema de forma independiente; o de manera interdisciplinar, es decir, que se identificará saberes comunes, y de manera integrada y simultánea se trabajará en más de un área curricular. (SlideShare, 2016)</p> <p><b>Nivel de implementación:</b></p> <p><b>Nivel</b></p> <p>Capacidad o aptitud que determina la jerarquía en los oficios y otras tareas. Se habla así de la mayor o menor</p>	<p>con el fin de realizar una observación y así conocer el cumplimiento de los criterios en cada uno de los ejes.</p> <p><b>Nivel de implementación:</b></p> <p>Se realizará una guía de medición de los descriptores para determinar el grado de cumplimiento.</p>	
--	--	--	---	--

		<p>especialización y experiencia. (Cabellanas, 2018)</p> <p><b>Implementación</b></p> <p>Poner en funcionamiento o aplicar métodos, medidas, etc., para llevar algo a cabo. (RAE. 2022)</p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar un plan de acción y mejora que defina la ruta para la</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de acción</li> <li>2. Descriptores</li> </ol>	<p><b>Plan de acción</b></p> <p>Un plan de acción es una herramienta que presenta en forma resumida las tareas o actividades, que deben ser</p>	<p><b>Plan de acción:</b></p> <p>Con la información recolectada se analizará, por medio de una guía de análisis de</p>	<p><b>Plan de acción:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía de análisis de datos</li> </ul>

<p>implementación de los descriptores DTI en el Centro Histórico de Liberia.</p>		<p>realizadas por personas determinadas, en un plazo específico, utilizando los recursos presupuestados, con el fin de alcanzar el objetivo trazado. (Ulloa, 2017)</p> <p><b>Descriptores</b></p> <p>Utilice un concepto como descriptor cuando quiera encontrar todos los registros que contengan dicho concepto (o cualquiera de sus términos subyacentes) (International Business Machines, 2021).</p>	<p>datos para elaborar una guía de acción</p> <p><b>Descriptores:</b></p> <p>Se elaborará guías de revisión para investigar y medir por medio de la búsqueda bibliografía los descriptores de un DTI.</p> <p>Además de la realización de un plan de acción con el fin de definir los procesos recomendados para la</p>	<p><b>Descriptores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guías de revisión bibliográficas</li> </ul>
--	--	---	--	--

			obtención de la certificación de DTI.	
--	--	--	--	--

**Fuente:** Elaboración propia.

## 2.1 Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación se basa en el estudio de los prototipos que conforman el tema por investigar. Para esta investigación se utilizará los dos enfoques, tanto el cuantitativo como el cualitativo. Estos enfoques permitirán recolectar datos específicos para la ejecución y elaboración correcta de las variables de los objetivos planteados.

Como lo indica Humberto Ñaupas (2013), “El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos y el análisis de estos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis formuladas previamente, además confía en la medición de variables e instrumentos de investigación”.

Por lo tanto, con el enfoque cuantitativo se podrá recolectar datos o cifras de carácter numérico que permitirán tener información relevante que enriquecerá el problema por investigar. Para ello, se utilizará instrumentos de recolección, y se hará uso de la estadística para mejorar el estudio.

Por otra parte, “el enfoque cualitativo, por lo común, se utiliza primero para descubrir y refinar preguntas de investigación. Con frecuencia, se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, sin conteo” (Gómez, 2006). Con el enfoque cualitativo se pretende recolectar datos para el fenómeno en estudio, pero este utiliza las descripciones y observaciones de las variables por estudiar. De este modo, se busca explorar y responder a las interrogantes que surjan durante el proceso de investigación.

Siendo así, dicha investigación tendrá un enfoque mixto. El enfoque mixto utiliza la integración de métodos por medio de un proceso que recolecta, analiza y vincula datos

cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o investigación. Su utilización muestra una perspectiva más precisa del fenómeno objeto de estudio (Giráldez, 2010)

En efecto, por las variables por estudiar, la investigación tendrá un mayor enfoque cualitativo que cuantitativo, ya que busca responder a la pregunta de investigación, explorar el fenómeno, su dificultad y su finalidad.

## **2.2 Tipo de investigación**

La investigación es el ejercicio de indagar una situación o acontecimiento con el fin de crear un aprendizaje productivo. A través del tiempo se ha determinado que para que una investigación sea exitosa, la metodología debe basarse en la recolección de información mediante diferentes fuentes y, por tanto, según sea el enfoque investigativo, así será el tipo de investigación.

Según Campos M. “las diferencias en cuanto los tipos de investigación dependen de tres cosas: el tipo de objeto que se va a investigar, el tipo de fuente de la cual se obtienen los datos y el tipo de análisis que se realiza con los datos” (2017, p. 18).

Para efectos de la investigación, al ser un proyecto, cuyo enfoque es mixto, se analiza que tiene componentes que lo identifican como una investigación correlacional, puesto que analiza elementos que conforman un fenómeno de la misma índole, pero en este caso, en países distintos, es decir, se aplica la teoría (que tiene variables similares), y se adapta a las condiciones de dicho país. Así mismo, lo describe textualmente Campos M.:

Su objetivo es analizar, evaluar y describir los tipos de relación que existen entre los conceptos, rasgos o variables que constituyen un fenómeno, en un contexto particular.

Por supuesto, el punto de partida de un estudio correlacional debe ser uno explicativo, porque es este el que determina las variables que aquel relacionará. (2017, p.18)

No obstante, para lograr una comparación, las variables que se analiza dentro de este concepto hacen referencia a los cinco ejes aplicados en la metodología SEGITTUR (gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad), los que se contextualizan y adaptan a dos ciudades muy diferentes, cuyas características se asemejan a las que tiene el Centro Histórico y, por tanto, se utiliza como ejemplo.

## **2.3 Universo de la investigación**

### **2.3.1 Sujeto**

El sujeto de la investigación en cuestión es el Centro Histórico de Liberia, y todo lo que este contenga, dentro de los parámetros del sistema turístico (atractivo, planta, infraestructura y superestructura).

### **2.3.2 Fuentes de información**

#### Primaria

En la investigación se plantea el uso de dos fuentes de información, como lo son primarias y secundarias.

Las fuentes primarias como lo describe Maranto y González (2015), “Este tipo de fuentes contienen información original es decir son de primera mano, son el resultado de ideas, conceptos, teorías y resultados de investigaciones. Contienen información directa antes de ser interpretada, o evaluado por otra persona” (p. 3)

Dentro de las fuentes primarias que se necesita elaborar son: un inventario turístico del centro Histórico de Liberia y cuestionarios de evaluación.

### Secundaria

Acerca de las fuentes secundarias que, de igual manera, se van a consultar en la investigación. Gómez (2012), lo describe de la siguiente manera:

Si una institución, empresa o persona toma y utiliza -en un análisis o estudio- datos estadísticos no reconocidos por ella, sino provenientes de una fuente primaria, y luego las publica o difunde, esa nueva publicación (y la institución, empresa o persona) será una fuente secundaria para quienes tomen de ella los datos.

Tomando esto en cuenta, las fuentes secundarias que se consultará son: bibliografía relacionada, además de las metodologías impuestas por SEGITTUR.

### **2.3.3 Población y Muestra**

La población es un concepto definido por Lerma (2009), el cual lo describe de la siguiente manera:

La población es el conjunto de todos los elementos de la misma especie que presentan una característica determinada o que corresponden a una misma definición y a cuyos elementos se le estudiarán sus características y relaciones. Es definida por el investigador y puede estar integrada por personas o por unidades diferentes a personas: viviendas, ventanas, tornillos, pacientes de pediatría, computadores, historias clínicas, entre otros (p. 72).

En este caso, la población por estudiar son elementos de sistema turístico presente en el Centro Histórico de Liberia. Dentro de las poblaciones pueden definirse muestras como lo

indica Lerma (2009), “Se utiliza una muestra cuando por razones de gran tamaño, limitaciones técnicas o económicas, no es posible tomar mediciones a todos los elementos de la población” (p72).

Sin embargo, este no es el caso de esta investigación, ya que al ser una población que no es muy extensa y la necesita la totalidad de la información del Centro Histórico se espera abarcar el 100 % de la población.

## **2.4 Técnicas e instrumentalización**

“Recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico” (Sampieri, 2014, p.198). Para lo cual, dentro de la investigación se establecieron diversas técnicas e instrumentos que ayuden a generar la información necesaria para la recolección de datos indispensables.

Dentro de las técnicas empleadas, se pueden mencionar la aplicación de una guía de Inventario turístico en el Centro Histórico de la ciudad Liberia, con el objetivo de reunir información pertinente acerca de servicios turísticos presentes en el lugar, así como ver el comportamiento de los cinco ejes planteados en el modelo de gestión dentro de los DTI.

Así mismo, se realizó una profunda revisión bibliográfica, a partir del análisis de documentos y literatura con respecto al tema de los DTI y su entorno.

Por su parte, se empleará diversos instrumentos para la recolección de la información, entre ellos:

### **2.4.1 El cuestionario**

De acuerdo con Páramo, con la implementación del cuestionario “se puede recoger gran cantidad de datos sobre actitudes, intereses, opiniones, conocimiento, comportamiento

(pasado, presente y esperado), etc. Así como los datos de clasificación relativos a medidas de carácter demográfico y socioeconómico, de forma relativamente ágil y económica” (2018). Esta herramienta es de gran importancia para la investigación, puesto que es la más funcional para la aplicación y recolección de información durante la visita al Centro Histórico de la ciudad de Liberia.

#### **2.4.2 Guía de Observación**

“Es la habilidad para reconocer y obtener datos del objeto de estudio, mirando detalladamente lo que interesa al investigador en un espacio y tiempo delimitado y en situaciones particulares” (Nava & Monroy, 2018, p.107). Mediante el proceso de observación, se ejecutará una guía de observación donde, por medio de esta se podrá reforzar, ampliar, reafirmar y constatar algunos datos recolectados a través de internet, así como la visita y recorrido a los lugares de interés donde se pretende obtener una perspectiva personal de la situación actual en el Centro Histórico.

#### **2.4.3 Guía de análisis de datos**

Este instrumento va a brindar una importante herramienta de análisis para así realizar un proceso de análisis de los datos recolectados como lo indica (Cherno-bilsky, 2006, como se citó en Borba, 2017), “Los programas de análisis de datos cualitativos facilitan el proceso de construcción de esquemas conceptuales al “conectar categorías de análisis con otras, formando redes semánticas que especifiquen relaciones jerárquicas o no jerárquicas entre conceptos vinculados a fragmentos de datos”(p. 93).

Con esto, se podrá hacer una estructuración y así posterior análisis para la toma de decisiones.

#### **2.4.4 Guía de revisión bibliográfica**

Este instrumento que se pretende va a utilizar en una gran parte de la investigación. Codina (2020), lo expone de la siguiente manera:

Por tanto, una revisión bibliográfica llevada a cabo de forma sistematizada equivale a una investigación en la cual los documentos seleccionados son los datos y el protocolo de las revisiones sistematizadas el método de obtención y de tratamiento de los mismos /sic) (p. 22).

De esta manera, se pretende hacer una guía de sistematización de los datos para la revisión bibliográfica, y con este método tener una óptima recolección de ellos.

#### **2.4.5 Guía de plan de acción**

El plan de acción es la herramienta que permitirá definir el norte por el cual se considera se debe llevar el proyecto, como lo indica Guimet y Espinoza (2016):

Un plan de acción es aquel que toma en cuenta las iniciativas y las prioriza para poder responder a una situación considerada como problemática y que es necesario resolver.

Un plan de acción constituye una guía para organizar, orientar e implementar un conjunto de tareas necesarias para llevar a cabo una propuesta de intervención (p.18).

#### **2.5 Cronograma**

El cronograma muestra el lapso en el cual se llevará a cabo las actividades para cumplir con los objetivos fijados en esta investigación, del mismo modo, los responsables a cargo.

**Tabla 2***Cronograma de actividades*

	<b>Actividades</b>	<b>Plazos</b>	<b>Responsables</b>
<b>I Etapa</b> <b>Diagnóstico</b>	3. Revisión Bibliográfica. 4. Trabajo de campo (Observación)	Agosto 2021- noviembre 2021.	Stephanie Álvarez Diana Ruiz Greyvin Ramírez
	5. Aplicación cuestionario de diagnóstico.	enero 2022- marzo 2022.	
<b>II Etapa</b> <b>Estrategia y planificación</b>	6. Análisis de datos obtenidos del diagnóstico. 7. Confección plan de acción.	marzo 2022- mayo 2022	Stephanie Álvarez Diana Ruiz Greyvin Ramírez

**Fuente:** Elaboración propia

Se estableció dos etapas, la primera es la de diagnóstico donde se pretende desarrollar todas las actividades de recolección de información y aplicación de instrumentos. La segunda consiste en analizar los datos obtenidos (Productos por confeccionar: Plan de acción y mejora), lo que, en resumen, sería una primera etapa de recolección y la segunda etapa de confección.

## Capítulo III Fundamentación Teórica

### 3.1 Antecedentes

A lo largo de los años, la actividad turística ha tenido que ir adaptando su esencia acorde con las nuevas necesidades que surgen como efecto de la influencia de la globalización, lo que ocasiona la aparición de nuevos mercados competidores, cambio de hábitos de los turistas y necesidad por la adaptación a las nuevas tecnologías de la información.

En el 2015, se aprueba la agenda 2030 para el desarrollo sostenible, la cual está constituida por 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), divididos en 169 metas, las cuales se pretende cumplir para el año 2030, todo esto con la intención de alcanzar una prosperidad respetuosa con el planeta y sus habitantes (Corporativa, s.f.). En consecuencia, todas las actividades, empresas y entes a nivel mundial, han tenido que adaptar su estrategia con el fin de incluir acciones que ayuden a lograr lo establecido en los ODS, ya que su impacto se genera en la economía, sociedad y medio ambiente.

A partir de entonces, la actividad turística no puede evadir este ambicioso plan, y es por eso que varias entidades a nivel mundial han comenzado a implementar acciones y medidas, así como, la creación o completa implementación de modelos de gestión turística. Tal es el caso de SEGITTUR y su programa de Destinos Turísticos Inteligentes.

¿Cómo surgen los Destinos Turísticos Inteligentes?

En junio del 2012, el Consejo de Ministros de España reconoce oficialmente en el Plan Nacional e Integral de Turismo el proyecto de Destino Turístico Inteligente, como proyecto de crucial importancia para el posicionamiento del destino España.

Se logra llegar al proyecto de destinos turísticos inteligentes, después de varios años de esfuerzos para reconocer la actividad turística como una de las más importantes dentro del país español. Todo comenzó para la década de los 90, cuando se redacta el principal documento llamado «El libro blanco de turismo español», en el cual se establece dos iniciativas: el Plan Marco de Competitividad del Turismo Español (Plan Futures) y el plan Integral de Calidad del turismo español (PICHTE).

Otro evento que marcó un hito en 1998 fue la implementación de la Agenda 21, lo que lleva a la puesta en marcha del proyecto “Municipio Verde” internamente, donde la finalidad es la presentación del medio ambiente, según lo estipulado en la Agenda 21.

Adicionalmente, a inicios de los 2000 se comienza a escuchar acerca de las ciudades digitales donde se visualiza a las grandes ciudades en el mundo dotadas de tecnología innovadora, dicha tecnología facilitaría un desarrollo urbano sostenible y la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos. (López & García, s.f.)

Con todos estos insumos, en 1997 se funda La sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las tecnologías Turísticas, S.A. (SEGITTUR), nace con el objetivo de convertirse en un nexo de unión entre las nuevas tecnologías y el sector turístico. (Galdiano, s.f.)

Dentro de esta entidad, se crea la iniciativa de desarrollar los destinos turísticos inteligentes, basándose en una forma de hacer turismo sostenible, para lograr esto, se sigue el modelo basado en la sostenibilidad, el cual la Organización Mundial de Turismo lo establece como:

Aquel que satisface las necesidades presentes de las regiones y los turistas, protegiendo y mejorando las oportunidades del futuro. Por tanto, el modelo del desarrollo sostenible descansa en garantizar el equilibrio entre el crecimiento económico [...], la preservación del medio ambiente y la sociocultural para labrar un futuro fundamentado en una actividad turística más justa, diversa y respetuosa con el territorio y sus habitantes. (Organización Mundial del Turismo citado por López, 2020)

El proyecto de Destinos Turísticos Inteligentes pretende establecer el desarrollo sostenible, por medio de infraestructuras tecnológicas accesibles abarcando las tres vertientes medioambientales, económica y sociocultural.

El proceso de distinción como Destino Turístico Inteligente, dio inicio en el 2013 y desde entonces se han logrado establecer diferentes destinos con diversas particularidades, en su mayoría, son lugares que han completado la etapa de diagnóstico dentro de España y recientemente, se incorpora lugares fuera del territorio español. (SEGITTUR, 2019)

Entre los destinos españoles, se puede mencionar:

1. Almería, Andalucía.
2. Arona, Islas Canarias.
3. Burgos, Castilla y León.
4. Costa del Sol, Andalucía.
5. Jaca, Aragón.
6. Marbella, Andalucía.
7. Salamanca, Castilla y León.

## Destinos turísticos inteligentes en América

A pesar de los grandes retos que enfrenta el continente americano, ciudades como Medellín (Colombia), Tequila (México) y Cozumel (México), han tomado la iniciativa de adaptar su entorno acorde con la metodología de SEGITTUR, para convertirse en un Destino Turístico Inteligente.

### Caso Tequila, México

Tequila es un estado de Jalisco, México, que como su nombre lo dice, es muy conocida por su bebida emblemática “El Tequila”. Actualmente, es también mencionada como uno de los primeros DTI establecidos en América, gracias a la elaboración del informe de evaluación y plan de acción para la transformación de Tequila como Destino Turístico Inteligente, con la ayuda de SEGITTUR. A partir del 2016 se presenta la adhesión al proyecto de destinos Inteligentes, pero no fue hasta el 2018 cuando se logra realizar el Diagnóstico para formar parte de la red DTI. (SEGITTUR, 2018).

Desde 2016 que se trabaja en alianza con el sector público y privado, la academia, ONG, fundaciones y líderes locales, entre ellos: Grupo JB, Mundo Cuervo, el Consejo de Desarrollo Integral de Tequila (CODIT), la Ruta del Tequila, el Ayuntamiento de Tequila y la Secretaría de Turismo de Jalisco (Secturjal). (Estados y municipios por un México digital, 2021)

El llegar a convertirse en un destino inteligente, trae consigo una serie de beneficios, pero sin duda alguna, para Arteaga (2021), el principal aprovechamiento es el hecho de certificar o validar un camino, permite contar con alianzas en inversores a los que se le da certeza de invertir en un destino con una visión a largo plazo y posiciona a Tequila como un actor y un referente en la conversación sobre destinos turísticos inteligentes.

### Caso Medellín, Colombia

Durante años, Medellín ha trabajado en posicionarse como una ciudad desarrollada en operaciones turísticas, así como en procesos de innovación y mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

Esta ciudad logra la adición al proyecto de Destinos Turísticos Inteligentes en el año 2020 y para diciembre del mismo año, logró realizar la fase de Diagnóstico para establecerse formalmente dentro de la red de DTI. (SEGITTUR, 2020)

El proceso que se realizó en Medellín para llegar a ser parte de la red DTI, en su mayoría fue liderada por el sector privado, y dentro de esta predomina una fuerte apuesta por la innovación, mediante el uso de tecnologías de información, así como en el eje de sostenibilidad, donde se visualiza grandes esfuerzos por la conservación y mejora del patrimonio cultural y medioambiental. (López, 2020).

De acuerdo con la Subsecretaría de Turismo de Medellín, Ledys Vianey López Zapata, el implementar el modelo DTI:

Permitirá el posicionamiento de la ciudad como un destino atractivo y con capacidad de transformación, que garantiza un desarrollo sostenible de las empresas y su población, promueve la generación de ingresos económicos, apoya la reactivación del sector turístico y permite su consolidación como territorio innovador. (Martínez, 2020)

Como se ha demostrado, la metodología que establece SEGITTUR con los destinos turísticos inteligentes, responde a las experiencias que buscan los consumidores donde cada vez son más exigentes a la hora de escoger un lugar para vacacionar, por ello resulta necesario

que se unan más destinos a la red DTI, para gozar de todos los beneficios que esta trae consigo, logrando cumplir con los requerimientos del consumidor y beneficiando, a su vez, a los pobladores, con el incremento de la competitividad, innovación y sostenibilidad en los años como destino turístico.

### **3.2. Fundamentación Teórica**

#### **3.2.1 Turismo**

El turismo podría definirse de la manera en que lo hace Torre Padilla (citado en Gurría Di-Bella, 1997):

El turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente con motivo de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural (p.14)

Toda esta actividad turística se genera en un espacio específico, este espacio es denominado por parte la (OMT 2021) como:

Un destino turístico es un espacio físico, con o sin una delimitación de carácter administrativo o analítico, en el que un visitante puede pernoctar. Es una agrupación (en una misma ubicación) de productos y servicios, y de actividades y experiencias, en la cadena de valor del turismo, y una unidad básica de análisis del sector (p. 15)

De la visitación turística en un espacio determinado se crean diferentes fenómenos como son las demandas turísticas. (Sancho, 2011), lo expone como “Turistas, viajeros y visitantes forman la demanda turística y, tras este término, se encuentra un grupo heterogéneo de

personas... un agregado de personalidades e intereses con diferentes características sociodemográficas, motivaciones y experiencias” (p.48).

Dentro de las actividades turísticas con gran potencial en los Centro Histórico se destaca el Turismo Cultural, como lo indica (Toselli, 2019):

El patrimonio cultural se ha convertido en un atractivo de relevancia para el turismo, y sus manifestaciones simbólicas y materiales se han ido revalorizando socialmente, ocupando un lugar destacado en la construcción del pensamiento. Actualmente, el hombre se acerca cada vez más a los vestigios del pasado y se evidencia un interés creciente por conocer y proteger ese pasado (p. 4).

### **3.2.2 Centros históricos**

Este concepto lo define de muy buena manera (Alvarado et al., 2017) “elemento urbano de importancia puede entenderse como aquella parte de la ciudad que posee un alto valor estético e histórico como manifestación de la cultura y normalmente se corresponde con las áreas histórico-monumentales más simbólicas y significativas de la ciudad” (párr. 6).

Sin embargo, la visión que tiene (Carrión, 2005), es de las más acertadas, ya que le da la siguiente connotación:

el centro histórico es el espacio público por excelencia de la ciudad, y por ello, se debe convertir en la plataforma de innovación del conjunto de la urbe y en objeto del deseo de la ciudad posible; es decir, la centralidad histórica debe ser entendida como proyecto y no solo como memoria (párr.11).

En este punto, surge la interrogante qué compone un centro histórico, desde el punto de vista inmobiliario (Lacerda, 2018). lo explica de esta forma:

centros históricos, os produtos são materialmente diversos, quanto a tipo (sobrado, casa, apartamento, sala, loja, garagem), tamanho, material de construção, estado de conservação e, por óbvio, localização dos imóveis. Nesse mercado, comercializam-se imóveis com poucos metros quadrados (como salas, isto é, com tamanho suficiente para a instalação de um pequeno comércio ou serviço), mas também com muitos metros quadrados (capazes de abrigar uma loja de departamento, por exemplo). São também negociados, tanto imóveis em ruína, quanto outros em excelente nível de conservação.

Sin embargo, no todo son construcciones en un espacio, en ellos existen ricas zonas de patrimonio cultural, esto lo explica (Sandoval. 2017), que define el patrimonio cultural de la siguiente forma:

El primer grupo corresponde al de los bienes patrimoniales tangibles, que, a su vez, se subclasifican en bienes patrimoniales culturales muebles: objetos arqueológicos, históricos, artísticos, etnográficos, religiosos, tecnológicos, artesanales, folklóricos, que se constituyen en objeto de estudio para la ciencia, la historia, el arte, la ecología, la diversidad cultural de un país... El segundo grupo es conformado por los bienes patrimoniales intangibles constituidos por los rasgos distintivos de cada comunidad, sean estos: tradiciones, creencias, costumbres, ritos, gastronomía, entre otros, que dejan en evidencia los diversos estilos de vida. Están constituidos por elementos como fiestas tradicionales, poesías, manifestaciones religiosas, música, entre otras (p. 6).

### 3.2.3 Destinos Turísticos Inteligentes

La metodología de destinos inteligentes es el tema principal de la investigación. A nivel de turismo los destinos turísticos eran conocidos como un conjunto que abarcaban los elementos del sistema turístico; entiéndase por sistema turístico planta, infraestructura, super estructura y atractivos. Sin embargo, con el pasar de los años se le han ido sumando diferentes componentes que ahora forman parte de nuestro entorno por las condiciones que nos han envuelto.

Componentes como la tecnología, accesibilidad, sostenibilidad, gobernanza e innovación, todo esto aunado al sistema turístico se convierte en un Destino Turístico inteligente, así lo indica SEGITTUR (s.f.) en su página web Destino Turístico Inteligente.

Destino Turístico Inteligente es un destino turístico innovador, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico, accesible para todos, que facilita la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino y mejora la calidad de vida del residente.

Actualmente, solo hay 18 destinos turísticos inteligentes en todo el mundo, que cuentan con el diagnóstico y aprobación de SEGITTUR, que es el Ente Gestor que propuso la metodología. ¿En qué consiste la metodología?

Se basa en dos ciclos, el primero se divide en adhesión, diagnóstico, estrategia y planificación, que es cuando se realiza un conteo y registro de los recursos con los que se cuenta, para así ser evaluados, y si cumple con los requisitos, es decir, la metodología por sí sola tiene tres objetivos específicos, según López (2019):

- Conocer en profundidad la realidad del destino.
- Establecer el grado de cumplimiento de los requisitos por ejes de la metodología DTI.
- Analizar y valorar toda esta información para avanzar en la conversión en DTI.

En el caso de este proyecto, al ser un prediagnóstico para el Centro Histórico de Liberia, se realizará una adaptación la metodología de SEGITTUR, se tomará en cuenta el primer punto para conocer la realidad del destino, basado en ello, se analizará los datos para determinar el grado de cumplimiento de los ámbitos que conforman los ejes.

Posteriormente, se generará un plan de acción, el cual será una guía para el futuro Ente Gestor de cuáles serán los puntos prioritarios y los actores principales para llevarlo a cabo y lograr los objetivos planteados.

Asimismo, para transformar un destino turístico en un destino turístico inteligente debe estar acompañado de cuatro ejes principales:

#### Eje Sostenibilidad

La sostenibilidad por sí sola abarca tres pilares muy importantes; la parte económica, social-cultural y ambiental, por lo que actualmente concentra el mayor porcentaje de puntuación de los cinco ejes. Al mismo tiempo, lo que se busca establecer es una adecuada gestión de los recursos, lograr un ingreso y generación de trabajo sostenible y fijar una relación turística consciente y respetuosa por la cultura del país destino. No obstante, dentro del eje de sostenibilidad no se puede dejar de lado los principales retos establecidos, según el Centro de Formación de la AECID en Montevideo (2019):

- Gestión del crecimiento turístico
- Cambio climático

- Reducción de la pobreza
- Rentabilización de la sostenibilidad.

### Eje Innovación

Respecto al eje de innovación, toma en cuenta cuatro aspectos muy importantes para la implementación dentro de la metodología procesos de gestión, producto y servicio, comercialización y marketing, conocimiento y cooperación. Cuando se habla de innovación, se refiere a un tema bastante amplio y que se pueda innovar en muchas áreas. Según García (2012), “Una innovación, es la introducción de un bien o servicio que es nuevo o significativamente mejorado con respecto a sus características o modificaciones previas”.

En este caso, para el eje de innovación de la metodología en destinos turísticos inteligentes hace referencia de cómo se puede transformar e innovar en los productos y servicios y, en general, lo que ofrece la comunidad para posicionarse como un destino competitivo, diferenciado y eficiente en el sector turístico, para satisfacer las necesidades de la comunidad y la demanda.

En efecto, la innovación permite el desarrollo, el avance, la competitividad, la implementación de tecnología y el crecimiento del destino. Apostar por una economía global del conocimiento en la cual los países que crecen son aquellos que apuestan por la innovación tecnológica. Para lograr esta meta se debe crear una cultura innovadora, que fomente la educación, donde se descubra nuevos avances que estimulen la creatividad y el ingenio. (TEC, 2021)

## Eje Gobernanza

El siguiente eje, según Vidal (2016), comprende procesos de decisión público-privados que van a mejorar la gestión de los conflictos que inevitablemente provoca la actividad en el destino. La gobernanza de una ciudad o región en camino a convertirse en un destino inteligente es la principal reestructurada hacia el mejoramiento y replanteamiento de la política, para la búsqueda de nuevas estrategias para conseguir los recursos y lograr los retos que implica un DTI.

El libro blanco de la Gobernanza europea, establece cinco principios básicos de la buena gobernanza:

- **Apertura:** Las instituciones deben trabajar de una forma más abierta, con una comunicación más activa y con un lenguaje accesible para el público en general.
- **Participación:** Amplia participación ciudadana en todas las fases de cada política, desde su concepción a su aplicación.
- **Responsabilidad:** Clarificación y asunción de responsabilidades de todos los agentes que intervienen en las políticas.
- **Eficacia:** Las medidas deben ser eficaces y oportunas, adaptadas a objetivos y evaluables.
- **Coherencia:** Las políticas deben ser coherentes, lo que requiere un liderazgo político y un firme compromiso.

## Eje Tecnología

La tecnología forma parte de los procesos y actividades de muchos sectores, tanto económicos, educativos, empresariales, entre otros y turismo no es la excepción. La tecnología ha tenido una constantes evolución, tanto es así que se le conoce como la era del

conocimiento y las telecomunicaciones. Se le llama así por el gran avance en la ciencia, orientados en la fabricación de dispositivos inteligentes, creación de software y hardware.

Este tipo de tecnología permite que la actividad turística y destinos puedan innovarse y replantearse con nuevas modalidades para atraer visitantes y brindar un servicio más especializado, funcional e inteligente, ya que se puede crear plataformas y aplicaciones para lograr optar por una comunidad más organizada, donde se pueda satisfacer las necesidades y expectativas, tanto de los pobladores como de los visitantes.

Según García Sánchez (2013), el desarrollo de las innovaciones tecnológicas en un destino turístico considerará dos vertientes fundamentales:

- La sensorización y el uso del propio entramado territorial como laboratorio de interacción entre los objetos. Generando información, facilitando la recolección y transmisión de datos entre objetos, alimentando sistemas de almacenamiento de alta capacidad y dinamizando el análisis de la información.
- La creación de una solución integral de movilidad como marco de desarrollo de aplicativos orientados a facilitar la integración del visitante con el destino, constituye una oportunidad para incrementar la productividad de las organizaciones y la calidad de las experiencias y la percepción del visitante en el destino, que podrá acceder a la información en todo momento y desde cualquier lugar.

#### Eje Accesibilidad

La accesibilidad es un tema que ha venido tomado su debida importancia en estos últimos años, a pesar de haber dado sus inicios en los años setenta, ha tenido su dificultad en su

implementación a nivel general. Por eso, es un eje importante a la hora de la ejecución de la metodología de un Destino Turístico Inteligente.

La idea de accesibilidad universal está estrechamente conectada con el concepto de barrera. En este campo puede entenderse por “barrera” todo obstáculo que dificulte o impida el acceso de las personas a algún ámbito de la vida social. Las barreras pueden tener orígenes muy diversos y proyectarse en ámbitos también diferentes. En el marco de la discapacidad, el concepto de barrera es un concepto amplio que abarca obstáculos físicos, ambientales, culturales, psicológicos o cognitivos. (Asís, 2013)

La accesibilidad es un término que hace referencia a espacios, productos y servicios accesibles y alcanzables para todos. No solamente se refiere a accesibilidad para personas con discapacidad física o sensorial, sino también para discapacidad cognitiva e intelectual. Y en el campo de turismo este tema no se queda atrás, ya que el turismo accesible exactamente hace referencia a esto, debe estar preparado para recibir y adaptarse a cualquier tipo de consumidor, incluye a personas con discapacidad. Se debe brindar servicio, estadías y actividades para una eficaz y satisfactoria experiencia.

Según Muñoz (2017), se refiere a objetivos claves en el Turismo Accesible, entre los que destacan, la integración en la oferta turística, que facilite el acceso a las personas con discapacidad, justificando su desarrollo mediante las siguientes razones:

- Es un elemento básico en la vida cotidiana, un derecho de la sociedad actual.
- Es un factor de integración social.
- Refuerza la competitividad frente a otros destinos.
- La accesibilidad es un elemento básico de calidad de la oferta turística.

- La accesibilidad es una oportunidad de negocio para los destinos y empresas turísticas.

### 3.2.4 Diagnóstico

El diagnóstico es el segundo proceso en el primer ciclo para la constitución de un DTI, en este caso (Cornejo. 2020), lo describe de la siguiente forma: “Se desarrolla el proceso de aplicación del diagnóstico que utiliza el enfoque descriptivo y por medio de fichas evaluativas de la guía” (p.12).

De igual forma, en el objetivo de este proceso (Espinosa, 2019), lo explica de la siguiente forma:

El objetivo del diagnóstico es analizar la posibilidad que tiene la ciudad...de ser considerado como Destino Turístico Inteligente (DTI)... Además, para este diagnóstico es importante destacar los cuatro ejes en los que se basa un DTI, los cuales sirven de indicadores para destacar las potencialidades y brechas que tiene.

Pero todo este diagnóstico radica en conocer el cumplimiento de los requisitos de la ciudad en cuestión, como lo refiere (Bofanto et al., 2019):

A través da Asociación Española de Normalización y Certificación – AENOR, foi criada a norma UNE 178501 que versa sobre “los Requisitos de Gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes” que ainda se mantém como a única norma voltada à gestão dos Destinos Turísticos Inteligentes, no globo. Segundo o informe “Destinos Turísticos Inteligentes: construyendo el futuro” (SEGITTUR, 2015), a geração e posterior operação dos destinos turísticos Inteligentes têm como base de consolidação quatro eixos, a saber: a. Tecnologia; b. Inovação; c. Sustentabilidade e; d. Acessibilidade (p. 5).

### **3.3. Marco conceptual**

#### **Destino turístico inteligente**

Un espacio turístico innovador, accesible a todos, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia que garantiza el desarrollo sostenible del territorio, facilita la interacción e integración del visitante con el entorno, e incrementa la calidad de su experiencia en el destino y la calidad de vida de los residentes (López de Ávila, 2013).

#### **Destino turístico**

Lugar geográfico con unas características conocidas por un gran número de visitantes potenciales y a los que tiene la capacidad de atraer por sí mismo. Aúna elementos territoriales con elementos turísticos y no turísticos, que situados en un punto geográfico determinado reflejan una imagen turística particular. (Mora, 2015, p. 20)

#### **Turismo**

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico. (OMT,2007)

#### **Turismo Sostenible**

Es el paradigma que agrupa y da sentido al conjunto de preocupaciones y respuestas que nacen de la interacción entre esta actividad humana, la conservación del medio ambiente y el desarrollo de las sociedades humanas. (González, 2010)

**Turismo cultural**

El turismo cultural constituye una forma de turismo que obedece a necesidades y motivos propios de los consumidores por lo que su delimitación es altamente subjetiva. (González-Gallarza, 2013)

**Turismo accesible**

El turismo accesible es aquel que proporciona espacio, productos o servicios con condiciones de confort, seguridad e igualdad para todas las personas y en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad. (SINAC, 2015)

**Ciudad**

Conjunto en la que se muestra su total de elementos característicos y las vividas sinergias que se producen entre cada una de ellas. La ciudad de hoy demanda una visión que amalgame geografía, urbanismo, diseño, arquitectura, economía, política, derecho, historia, etc. (Velázquez, 2012)

**Comunidad**

La comunidad es algo más que la población o el territorio que la contiene y cobija. Hoy las claves están en lo relacional y en las interacciones que se producen, además, entre una pluralidad de agentes y actores sociales que interactúan en una comunidad. (Gómez Quintero, 2014)

**Economía**

La economía es la ciencia social que estudia cómo las familias, empresas y gobiernos organizan los recursos disponibles que suelen ser escasos, para satisfacer las diferentes necesidades y así tener un mayor bienestar. (INE, s.f.)

**Arquitectura**

Disciplina definida como el arte y la técnica de proyectar y construir edificios para satisfacer las necesidades del ser humano, por medio de la forma, la funcionalidad y los preceptos estéticos, es considerada una de las bellas artes.

De acuerdo con cada periodo histórico, la arquitectura incorpora elementos que reflejan la estética y los valores sociales y culturales, diferenciándola dentro de las distintas corrientes de estilo, las cuales se puede observar en la actualidad. (Ochoa, 2020)

**Gobierno**

Organización que representa al Estado para el cumplimiento de sus objetivos y metas. (Cartelazo, 2007).

**Gobernanza**

La gobernanza se considera buena y democrática en la medida en que las instituciones y procesos de cada país sean transparentes. La buena gobernanza promueve la equidad, la participación, el pluralismo, la transparencia, la responsabilidad y el Estado de derecho, de modo que sea efectivo, eficiente y duradero. (ONU, 2017)

## **Internet**

Internet es una red de computadoras interconectadas a nivel mundial en forma de tela de araña. Consiste en servidores (o "nodos") que proveen información a aproximadamente 100 millones de personas que están conectadas entre ellas a través de las redes de telefonía y cable (UCR).

## **Wifi**

Es un mecanismo que permite, de forma inalámbrica, el acceso a Internet de distintos dispositivos al conectarse a una red determinada. Esta tecnología, al tiempo que ofrece la entrada a la gran red de redes, vincula diferentes equipos entre sí, sin la necesidad de cables. Dicha conexión inalámbrica es posible gracias al uso de radiofrecuencias e infrarrojos, empleados para la transmisión de información. (Moes, 2014)

## **Comercio**

El comercio se puede definir como aquella actividad de ámbito económico que consiste en el intercambio de bienes o servicios entre dos o más personas y que se realiza con el objetivo final de obtener un lucro de él. (Navarro, 2015)

## **Tecnologías de información**

Las Tecnologías de Información estudian la infraestructura tecnológica para la implementación, diseño y administración de dicha infraestructura. Esta área de estudio es fundamental para la sociedad actual, debido a la digitalización de servicios y funciones en empresas, instituciones y organizaciones de la esfera pública y privada. (Universidades, Costa Rica, 2021)

## **Desarrollo**

Evolución de una economía hacia mejores niveles de vida. (RAE, 2020)

## **Turista**

Un visitante (interno, receptor o emisor) se clasifica como turista (o visitante que pernocta), si su viaje incluye una pernoctación, o como visitante del día (o excursionista) en caso contrario. (OMT)

## **Estándares**

De acuerdo con la Asociación Española de normalización [UNE] (2018), por medio de los estándares, se aborda los principales retos del sector turístico: preservación de la sostenibilidad, diferenciación de la competencia mediante la calidad, diversificación de la oferta turística, aumento del gasto por turista y protección de la autenticidad o la transformación digital del sector.

Los estándares UNE facilitan a las organizaciones la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, ya que recogen el consenso sobre las buenas prácticas aceptadas por todos.

Los estándares españoles sobre destinos turísticos inteligentes, pioneros en el mundo son:

- UNE 178501 Sistema de gestión
- UNE 178502 Indicadores y herramientas
- UNE 178504 Hotel digital, inteligente y conectado (HDIC)
- UNE 178503 Semántica aplicada a turismo.

## **Centro Histórico**

Los centros históricos son la parte más antigua de cualquier ciudad, representan las primeras construcciones de su fundación e incluyen espacios donde se ubican los principales mercados, comercios, oficinas públicas y casas de las familias fundadoras. Estos espacios representan lo que, en alguna época de la historia, no solo fue el corazón mismo de las ciudades, sino toda su extensión. (Ramos & Terrazas, 2016)

## **Manifestaciones locales (Culturales)**

Gentile (2019), se refiere a las manifestaciones culturales como Expresiones y sentimientos que reflejan la identidad cultural, social y los valores de una comunidad, que son comunicadas y transmitidas de una generación a otra.

Existen dos tipos de manifestaciones culturales:

- **Manifestaciones culturales tangibles o materiales:** Son todas las expresiones que tienen sustancia física y que pueden ser conservadas o restauradas de alguna forma. Por ejemplo, se encuentran las obras de la arquitectura, pintura, escultura, cerámica, orfebrería, vestidos, ornamentas personales, muebles, implementos de trabajo, instrumentos musicales y demás expresiones físicas de la cultura.
- **Manifestaciones culturales intangibles o espirituales:** Son aquellas sin sustancia física, que proyectan la forma de vida de esa comunidad, así como la historia, filosofía, valores y modo de pensamiento. Ejemplo de ellas son las variantes lingüísticas, refraneros, leyendas y mitos, representaciones teatrales y danzas.

### **Capacidad de carga**

“La capacidad de carga ecológica o de un ecosistema es el crecimiento límite máximo de una población biológica que puede soportar el ambiente en un período determinado, sin que haya efectos negativos para esa población, ni para el ambiente” (Perdomo, 2019).

### **Espacios accesibles**

“Se consideran espacios accesibles, aquellos cuyas condiciones, hacen factible su utilización de un modo autónomo por parte de cualquier persona, con independencia de que tenga limitadas determinadas capacidades” (Gobierno de Canarias, s.f.).

### **Tecnología accesible**

“La tecnología accesible es la tecnología informática que permite a los individuos ajustar sus equipos informáticos a sus necesidades visuales, auditivas, de movilidad, cognitivas y del lenguaje” (tecno accesible, 2016).

### **Ente gestor**

“El Ente Gestor es una coalición de diversas organizaciones públicas y privadas, junto con otros actores, que busca el logro de objetivos comunes en favor del destino turístico” (Secretaría de Estado para Asuntos Económicos SECO, 2014. p.21).

### **3.3. Marco Teórico**

En el siguiente apartado de la investigación, se realizará una sustentación de parte de distintas fuentes bibliográficas acerca de los tres ejes principales de la investigación, los cuales serían los siguientes: prediagnóstico, metodología para determinar un destino turístico inteligente y centro histórico.

Un marco teórico, Daros (2002), lo define como: “El marco teórico consiste en asumir una teoría que sirva de marco de referencia a todo el proceso de investigación, enlazando el problema con la metodología propuesta y empleada para buscarle una solución”.

Bajo esta premisa, se realizará una revisión bibliográfica para respaldar con diferentes fuentes de información estos tres temas fundamentales en la investigación.

### **3.3.1. Prediagnóstico**

Tomando en cuenta que nuestra investigación plantea la elaboración de un prediagnóstico, se ampliará los temas del diagnóstico y el prediagnóstico, con el fin de entender mejor los conceptos y por qué se elige uno sobre el otro.

De lo anterior se toma de referencia lo dicho por Iradier (2011), quien define diagnóstico de la siguiente manera: “El Diagnóstico tiene como objetivo proporcionar conocimiento de la realidad... Para ello, es necesario recopilar información de manera sistematizada” (p. 11).

Tomando en cuenta lo anterior, se ve el diagnóstico como una herramienta para generar conocimiento o información de forma establecida o sistematizada para la toma de decisiones, pero aquí surge la inquietud, ¿qué tipo de información tiene que generar?, ¿qué es lo que necesita un diagnóstico?

Para responder lo anterior, Díaz (2007), define el contenido de este proceso de la siguiente manera:

Como proceso debe ser sistemático, intencional y se inicia con un conocimiento de una realidad, sus características, fortalezas y debilidades e incluye la construcción de un nuevo conocimiento y de formas de intervención para esa realidad con el objetivo de mejorarlas. Como conclusión es el resultado parcial al que se llega después de un

análisis crítico, reflexivo e intencional de la realidad estudiada y del cual se derivan los proyectos de desarrollo. (p. 13).

Tomando en cuenta lo dicho por Díaz, se ve un proceso de diagnóstico como una etapa de extrema sistematización a la hora de la recolección de información, donde se tiene que tomar los puntos altos y bajos de la empresa, todo esto para dar un panorama completo de la situación actual.

Para este punto, se tiene un concepto claro de lo que es diagnóstico, sin embargo, se debe abordar desde el punto de vista de SEGITTUR, y dentro de sus procesos para ellos, qué significa y qué contiene lo que para esta organización es la fase número 2 del primer ciclo, donde se asienta las bases del proyecto.

Este concepto, SEGITTUR (2020), lo describe el informe de diagnóstico de la siguiente manera: “Establecer el grado de alineamiento del destino con la metodología DTI y planificar las acciones, líneas estratégicas por ejes, para alcanzar los objetivos de este proyecto es la finalidad del presente informe” (p. 11).

Lo que se describe es la importancia de ese primer ciclo dentro del proceso de conversión de destino, donde gracias a la información brindada por el diagnóstico se plantea las estrategias por seguir y el proceso de planificación.

Para este punto, es importante conocer y tener en cuenta los objetivos específicos de este proceso, los cuales, plantea SEGITTUR (2019), de la siguiente manera: “Conocer en profundidad la realidad del destino. Establecer el grado de cumplimiento de los requisitos por ejes de la metodología DTI. Analizar y valorar toda esta información para avanzar en la conversión en DTI”.

Después de ver estos objetivos, se puede generar varias interrogantes como: ¿Cuál es la información que genera ese diagnóstico y cómo se logra? SEGITTUR (2020), lo plantea de la siguiente forma:

Para ello, SEGITTUR analiza en profundidad información que solicita al destino, así como otra que recopila directamente, para después realizar una visita y conocer in situ a los actores, recursos y principales productos del territorio. Tras el análisis, se redacta este informe diagnóstico que consta de tres partes fundamentales: caracterización, evaluación de requisitos y plan de acción (p.13).

Se puede apreciar que hay una colaboración de ambas partes interesadas, tanto el destino, como SEGITTUR, para la recolección y análisis de la información, cabe resaltar que este proceso de Diagnóstico cae directamente por el Ente Gestor que tiene a cargo la realización del proyecto.

Por esta razón, dicho proyecto abarca el diagnóstico, pero por motivos como lo amplio del proceso y el hecho que no es el Ente Gestor designado para llevar a cabo la ejecución del proceso, se toma un papel diferente, con la decisión de realizar un prediagnóstico del destino.

Dentro del prediagnóstico se tiene una función diferente, como lo explica Góngora (2013): “Un prediagnóstico se plantea como una etapa previa al diagnóstico y en general es la que lo origina, surge de una situación o desempeño poco satisfactorio del objeto de estudio” (p. 2). Se ve como una fase previa, tomándolo como un punto de referencia dentro de lo que se quiere y hacia dónde se quiere ir.

Tomando en cuenta lo anterior, se plantea realizar prediagnóstico, que será una primera línea de información de ese ciclo 1: diagnóstico y planificación. Este primer ciclo contará

con un mapeo de los criterios existentes en el Centro Histórico de Liberia, luego de una evaluación del nivel del cumplimiento con respecto a los ejes y los ámbitos, y generar una adaptación de la metodología SEGITUR, que finalizará con un plan de acción para el destino.

Este primer proceso se espera sea de gran ayuda para el Ente Gestor que se encargue de la implementación y transformación del Centro Histórico, ya que se tiene una línea base de ese primer ciclo, lo cual se pretende que sea de ayuda para implementar mejoras y lograr aprobar a la hora de la revisión de SEGITTUR.

### **3.3.2. Metodología para determinar un destino turístico inteligente**

En los últimos años se ha registrado un crecimiento turístico en Latinoamérica por su abundante naturaleza y su cultura tan definida. Según la OMT, se ha registrado un incremento de llegadas turísticas internacionales de un 50 %, permitiendo un crecimiento exponencial y un desarrollo económico importante en la región. Con base en esto se ha venido implementando la metodología de SEGITTUR de Destinos Turístico Inteligentes en diferentes ciudades de países latinoamericanos como México y Colombia.

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID), en su marco sectorial del turismo identifica cuatro grandes desafíos en la región.:

- La necesidad de incrementar los beneficios del turismo.
- La necesidad de refuerzos de la cadena de valor turística.
- La gestión ambiental y necesidad de adaptación al cambio climático.
- Importantes retos de gobernanza turística y ambiental en los destinos.

Como resultado y solución a estos grandes desafíos nace la propuesta de implementar la metodología de DTI para lograr cumplir con estos retos.

Nuestro país no es la excepción, durante varios años Costa Rica se ha diferenciado por ser uno de los países con mayor visitación de turistas de todo el mundo, pero en su mayoría de norteamericanos.

### Figura 7

#### Resumen de llegadas internacionales de enero-febrero 2022

VÍA	ENERO - FEBRERO			% VARIAC	
	2019	2021	2022	2021-2022	2019-2022
<b>TODAS LAS VÍAS</b>	<b>668 095</b>	<b>117 452</b>	<b>388 364</b>	<b>230,7</b>	<b>-41,9</b>
<b>AÉREA</b>	<b>499 693</b>	<b>115 364</b>	<b>353 943</b>	<b>206,8</b>	<b>-29,2</b>
JUAN SANTAMARÍA	360 873	84 072	239 400	184,8	-33,7
DANIEL ODUBER QUIRÓS	138 560	31 292	114 539	266,0	-17,3
<b>TERRESTRE Y FLUVIAL</b>	<b>163 593</b>	<b>1 815</b>	<b>33 527</b>	<b>1747,2</b>	<b>-79,5</b>
<b>MARÍTIMA</b>	<b>4 809</b>	<b>273</b>	<b>894</b>	<b>227,5</b>	<b>-81,4</b>

PAÍSES Y/O ZONAS	VÍA AÉREA			% VARIAC	
	2019	2021	2022	2021-2022	2019-2022
<b>TOTAL</b>	<b>499 693</b>	<b>115 364</b>	<b>353 943</b>	<b>206,8</b>	<b>-29,2</b>
<b>AMÉRICA DEL NORTE</b>	<b>335 982</b>	<b>81 034</b>	<b>244 030</b>	<b>201,1</b>	<b>-27,4</b>
CANADÁ	74 202	5 006	36 611	631,3	-50,7
ESTADOS UNIDOS	246 835	73 034	201 527	175,9	-18,4
MÉXICO	14 945	2 994	5 892	96,8	-60,6
<b>AMÉRICA DEL SUR</b>	<b>34 260</b>	<b>6 586</b>	<b>16 605</b>	<b>152,1</b>	<b>-51,5</b>
ARGENTINA	7 122	1 650	3 214	94,8	-54,9
BRASIL	4 892	970	2 180	124,7	-55,4
CHILE	4 832	1 124	2 743	144,0	-43,2
COLOMBIA	7 088	1 182	3 004	154,1	-57,6
PERU	2 583	430	1 738	304,2	-32,7
URUGUAY	854	91	556	511,0	-34,9
<b>EUROPA</b>	<b>94 036</b>	<b>22 413</b>	<b>79 820</b>	<b>256,1</b>	<b>-15,1</b>
ALEMANIA	14 236	3 030	12 029	297,0	-15,5
AUSTRIA	1 779	338	1 431	323,4	-19,6
ESPAÑA	8 185	1 673	5 807	247,1	-29,1
FRANCIA	19 706	5 252	16 636	216,8	-15,6
PAÍSES BAJOS	5 234	654	4 324	561,2	-17,4
REINO UNIDO	15 231	1 897	12 174	541,8	-20,1
SUIZA	5 421	2 713	5 767	112,6	6,4

**Fuente:** Instituto Costarricense de Turismo

En la figura anterior se refleja lo que se lleva del año 2022 (entiéndase de los meses de enero a febrero), el Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós ha obtenido hasta ahora un decrecimiento solamente del 17,3 % en comparación con el 2019, siendo su principal mercado Canadá, Estados Unidos y México (vía aérea).

Con base en lo anterior, este proyecto se centra en la zona de Guanacaste, específicamente, en el Centro Histórico del cantón de Liberia, el cual nace como una iniciativa por conservar los cuatro barrios más antiguos de Liberia, con los que se fundó esta ciudad, conocida antes como La Villa del Guanacaste, estos barrios son: Los Ángeles, Los Cerros, La Victoria y Condega.

Partiendo de este punto, se buscó similitudes con las ciudades o países de referencia que se tenían, a los que se les aplicó la metodología del DTI, y así obtener la certificación de Destino Turístico Inteligente, algunas características que un lugar debe tener son las siguientes:

**Tabla 3**

*Cuadro Comparativo entre Ciudades*

<b>Cuadro comparativo</b>		
Tequila, México	Bogotá, Colombia	Centro Histórico de Liberia, Costa Rica
(Según la Secretaría de Turismo de México, 2019):  • Se incorporó al programa Pueblos Mágicos en el año 2003.	(Según la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte de Bogotá, 2014):  1. Los Muisca fueron la primera tribu en habitar Bogotá.  2. Es considerado como el lugar más	(Según Hoy en el TEC, 2021):  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Este centro urbano concentra la mayor cantidad de edificaciones patrimoniales de toda la provincia y es el segundo Centro Histórico que tiene más inmuebles con esta declaratoria en todo el país.</li> <li>• Se construyó a partir de las grandes haciendas ganaderas y del paso constante de comerciantes entre el Valle Central y Nicaragua.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>· Tequila, “lugar en que se corta” o “lugar de tributos”</li> <li>· Esta tierra del oro azul se levanta a las faldas del volcán de Tequila y el cañón del Río Grande, entre el paisaje de los cultivos de agave, las antiguas haciendas y las destilerías que fabrican la deliciosa bebida emblema de México.</li> </ul>	<p>importante para eventos comerciales, artísticos, culturales y encuentros de los marchantes.</p> <p>3. Posee monumentos a los héroes. En sus muros están inscritas diferentes batallas que se realizaron para lograr la independencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualmente, todas esas construcciones antiguas conviven con casas y edificios modernos y con una creciente actividad comercial, turística y de servicios.</li> <li>• Se considera que el Centro Histórico conserva buena parte de la esencia de los orígenes de Liberia, tanto en su arquitectura como en sus tradiciones.</li> </ul>
---	--	---

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fue habitado originalmente por tribus chichimecas, otomíes, toltecas y nahuatlacas hasta que en 1530 fue conquistada por los españoles.</li> </ul>	<p>4. Posee grandes avances tecnológicos en temas de transporte e infraestructura.</p>	
---	--	--

**Fuente:** Elaboración propia, 2022.

Con base en lo anterior, se analizó los criterios bajo los cuales se debe aplicar la metodología del DTI y los cambios realizados por estas regiones, sin afectar su esencia, que es el protagonista de estos proyectos.

La metodología está compuesta por cinco ejes fundamentales:

**Tabla 4**

*Descripción de los ejes estratégicos, según la normativa de DTI*

<b>Ejes estratégicos</b>	<b>Descripción</b>
<b>Gobernanza</b>	Proceso de conducción de los destinos turísticos mediante esfuerzos sinérgicos y coordinados de los gobiernos en sus diferentes niveles y atribuciones, de los movimientos sociales, del entramado empresarial y de la sociedad civil relacionado con la operación del sistema turístico. Adaptado de la OMT (s.f.).
<b>Sostenibilidad</b>	La sostenibilidad contempla la administración y gestión racional y eficiente de los recursos naturales (vector ambiental), la calidad de vida y la igualdad social (vector social) y el desarrollo de los actores económicos (vector económico).
<b>Innovación</b>	Planteamientos innovadores que mejoren significativamente a las actividades involucradas antes, durante y después de la estadía en el destino turístico inteligente, mediante la implementación de herramientas de gestión.

<b>Inclusión y accesibilidad</b>	Contempla la función social del turismo, entendiendo a este como un derecho y contribuyendo solidariamente a la inclusión y a la igualdad, considerando también a la accesibilidad y el diseño universal.
<b>Tecnologías</b>	Promueve la incorporación de tecnologías (por ejemplo, de la información, de la comunicación, de mejora energética, etc.) y la vigilancia tecnológica que permiten el conocimiento, uso y aplicación de datos y contenidos sobre los mercados de oferta y demanda, como también los productos turísticos.

**Fuente:** Criterio para Destinos Turísticos Inteligentes (2021).

## Ejes y ámbitos de los Destinos Turísticos Inteligentes

Parte de la metodología toma a los ámbitos de cada uno de los ejes. Los cuales determinan si un destino turístico es apto para recibir la calificación de destino turístico inteligente y el modelo de gestión cumple con lo requerido.

Hay cuatro líneas de trabajo que se utilizó para definir los aspectos por evaluar:

### **1. Gobernanza**

- Visión estratégica e implementación
- Eficiencia en la gestión
- Gestión transparente, abierta y participativa
- Gestión responsable y controlada

### **2. Innovación**

- Innovación de procesos de gestión de destino
- Innovación en productos y servicios
- Innovación en comercialización y marketing
- Innovación en capacitación y conocimiento

### **3. Tecnología**

- Tecnología aplicada a la gobernanza
- Tecnología aplicada al marketing turístico
- Infraestructuras turísticas
- Sistemas de conocimiento turísticos

### **4. Sostenibilidad**

- Instrumentos de política de turismo responsable y sostenible
- Conservación y mejora del patrimonio cultural

- Conservación medioambiental
- Desarrollo social y económico del destino y la comunidad local

## **5. Accesibilidad**

- Marco normativo
- Gestión de la accesibilidad del destino
- Implementación de la accesibilidad en el destino
- Accesibilidad de herramientas tecnológicas

### **3.3.3. Centro Histórico**

Como ya se ha mencionado, la metodología de Destino Turísticos Inteligentes es una metodología que se está implementando en algunas ciudades y centros históricos del mundo, con el fin de aprovechar su potencial, atraer turistas, brindar herramientas de enriquecimiento y desarrollo, así como resguardar su patrimonio y su historia.

El concepto de centro histórico hace referencia a esos lugares que resguardan una historia, generalmente, representan los inicios de un asentamiento de un grupo de personas que decidieron colonizar o poblar un determinado lugar. Los centros históricos son ciudades que el gobierno decide rescatar y restaurarlas, sin cambiar en sí su forma o materiales originales. Estos representan incluso lugares donde ocurrió una guerra, ciudades abandonadas, iglesias antiguas, oficinas de gobierno, tiendas, mercados, escuelas, casas, restaurantes, hospitales, entre otros.

El concepto de centro histórico es muy reciente y surge en la década de los años 1960. Ya existía una noción y conciencia del monumento aislado, relacionada a los altos valores de determinadas edificaciones emblemáticas, que destacaban como hitos dentro del paisaje urbano, expresados estos intereses en la Carta de Atenas de 1931,

donde se plantea que el uso de los monumentos debe garantizar la continuidad de su existencia planteándose acciones de restauración que no perjudiquen los estilos de ninguna época. Se acepta el empleo de nuevos materiales, pero se recomienda que sean disimulados, a manera de no alterar el carácter del edificio. Algo se enuncia sobre el respeto que los nuevos edificios deberán tener hacia la fisonomía de la ciudad conservada y sobre todo en la cercanía de los monumentos y a la necesidad de preservar ciertas perspectivas particularmente pintorescas”. (Aloma, 2008, p.52).

Sus construcciones o edificaciones hacen referencia a los estilos arquitectónicos de la época en la que se encontraban, existe una gran variedad y diferencia entre ellos. La Universidad ETAC, en el 2021, define varios estilos:

- **Gótico:** El estilo gótico floreció al final de la Edad Media en Francia, aproximadamente entre los años 1140 y 1520. Gran parte de las construcciones góticas pertenecen a la Iglesia católica. Se caracterizan por el arco de ojiva con su típica punta, que permitía repartir mejor el peso de los techos y las bóvedas con nervios diagonales. En las construcciones góticas se buscaba transmitir la sensación de amplitud y altura. Como representantes de este estilo tenemos las catedrales de Notre-Dame y de Reims (en Francia) y la de Burgos (en España).
- **Barroco:** El estilo barroco tuvo origen aproximadamente en 1600 y se mantuvo en alta hasta 1800. Las características que resaltan en este estilo son la ostentación y el derroche. La iluminación también tuvo un papel importante en este estilo, ya que las sombras ayudaban a componer el diseño. Ejemplos del estilo barroco son el Palacio de Versalles (Francia).

- **Neoclásico:** El estilo neoclásico surge aproximadamente en el año 1715 y su apogeo culmina en 1820, aproximadamente. El neoclásico se destaca por su simplicidad, donde sobresalen las líneas amplias y elegantes, así como las proporciones perfectas. La simetría era otra de sus características principales, así como la amplitud de sus edificios. Podemos citar como ejemplos de este estilo arquitectónico el Museo del Prado en Madrid, El Arco del Triunfo en París y la Casa Blanca en Washington.
- **Modernista:** El estilo modernista se hace presente entre los años 1885 y 1910. En este periodo se restauró el romanticismo y hubo una producción en masa de bellos y sencillos edificios. El hierro forjado y los cristales predominaban en sus construcciones, revalorizándose el trabajo artesanal. La simetría le da lugar a la irregularidad y lo ondulado y se busca inspiración en las formas de la naturaleza. Un representante de este estilo es el español Antonio Gaudí, que con su irreverencia sorprendió al mundo a través de sus edificaciones. Podemos citar como obras representativas de este estilo, el Parque Güell, la Casa Batlló y la Casa Milá.

También en Hisour Arte Cultura Historia, se menciona otro estilo arquitectónico muy característico:

- **Victoriano:** Es una serie de estilos de renovación arquitectónica de mediados y finales del siglo XIX. Victoriano se refiere al reinado de la reina Victoria (1837-1901), llamada la era victoriana, período durante el cual los estilos conocidos como victoriano se utilizaron en la construcción. Sin embargo, muchos elementos de lo que típicamente se denomina arquitectura «victoriana» no se popularizaron

hasta más tarde en el reinado de Victoria. Los estilos a menudo incluían interpretaciones y resurgimientos eclécticos de estilos históricos mezclados con la introducción de influencias de Oriente Medio y Asia. El nombre representa la costumbre británica y francesa de nombrar estilos arquitectónicos para un monarca reinante.

Durante siglos la arquitectura ha tenido sus constantes evoluciones, abriéndole paso con los años a diferentes estilos característicos de cada época, permitiendo así que cada lugar pueda expresar y manifestar su riqueza cultural mediante sus construcciones y edificaciones. Por eso, en la actualidad, a nivel mundial, existen muchas ciudades en diferentes países declarados centros históricos.

Algunos ejemplos de centros históricos del mundo son:

- Sevilla, España: Es una de las ciudades más bellas y visitadas del mundo, con un casco histórico con gran concentración de atractivos y monumentos. En él encontraremos la Catedral de Sevilla, el Real Alcázar, la Plaza de Santa Cruz la Judería, Casa de Pilatos, Basílica de la Macarena, Museo de Bellas Artes, y La plaza del Salvador. Efectivamente, las plazas más destacadas de este barrio son la Plaza de la Encarnación, la Plaza del Salvador, la plaza de San Francisco, la Plaza Nueva dónde se encuentra la estatua de San Fernando, la Plaza de la Magdalena y la Plaza del Triunfo. (Sevillando, 2022)
- Roma, Italia: Roma, la capital de Italia, una de las ciudades más visitadas, dentro de Roma se encuentra la ciudad del Vaticano, epicentro de la religión católica a nivel mundial. Esto hace que mucho peregrinos y creyentes quieran visitarla. Roma posee

una gran arquitectura y estructuras antiguas que han sido resguardadas por siglos. Cada sedimento, cada construcción cuenta una historia.

El centro de la ciudad de Roma está lleno de sitios históricos fascinantes, y restaurantes y tiendas animadas. Se pueden encontrar sitios como: el famoso Panteón, un templo romano construido en el siglo II. La Plaza España, el Mausoleo de Adriano, la Plaza Navona, un sitio de reunión popular para los habitantes y los visitantes de la ciudad. Los pintores y artistas callejeros suelen trabajar en esta plaza importante, la Fuente de los Cuatro Ríos en el centro. La iglesia Santa Inés en Agonía, esta maravilla arquitectónica se construyó en el siglo XVII. En el interior, observa el relieve La Sagrada Familia del escultor barroco italiano Domenico Guidi y la capilla de Santa Inés, que contiene su cráneo. También el Palacio del Quirinal, que hoy todavía funciona como residencia del presidente de la República italiana. Este sitio ha sido el hogar de numerosos papas y reyes de Italia desde que se terminó su construcción en el siglo XVI, así también el famoso Coliseo Romano. (Expedia, 2022)

Europa al ser un continente de primer mundo alberga muchos estilos y arquitecturas sobresalientes que resaltan la historia de cada época. Existen países como: Grecia, Alemania, Francia, entre otros, con ciudades y centros históricos asombrosos que siguen llamando la atención y siendo los destinos favoritos por visitar en este continente.

Al igual que Europa, el continente americano cuenta con países y ciudades que han sido protagonistas de relatos e historias como: Morelos y Puebla, México; Antigua Guatemala, en Guatemala, y Cartagena de Indias, en Colombia. Son lugares muy visitados con riqueza histórica y cultural.

En Costa Rica, el proyecto está centrado en Liberia, específicamente, en el centro histórico. El centro histórico de Liberia cuenta con casas de estilo Victoriano de gran antigüedad donde se han hecho grandes esfuerzos para que permanezcan en pie y resguardarlas. También está la Ermita de El Señor de La Agonía, Museo del Sabanero, el Restaurante Copa de Oro y la famosa Calle Real.

## Capítulo IV Análisis de Datos

En el siguiente apartado de la investigación se realizará un prediagnóstico de la actualidad del Centro Histórico de Liberia, con respecto a la metodología adaptada y los destinos turísticos inteligentes, se realizará una evaluación a detalle de la información recolectada a los comercios del sector.

Este prediagnóstico se elaborará por medio de las encuestas realizadas a los distintos comercios que actualmente se encuentran ubicados dentro del Centro Histórico, de esta manera, valorar su nivel de conocimiento y cumplimiento hacia el tema principal y sus descriptores.

Los descriptores utilizados como referencia para realizar la herramienta fueron tomados de dos documentos: Manual Operativo para la Configuración de Destinos Turísticos Inteligentes y Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de Isla de Tenerife, de los cuales se tomó los siguientes:

### **1. Accesibilidad**

Hay cuatro ámbitos de trabajo que se utilizó para definir los aspectos por evaluar:

- Marco normativo
- Gestión de la accesibilidad del destino
- Implementación de la accesibilidad en el destino
- Accesibilidad de herramientas tecnológicas

De estos cuatro ámbitos por evaluar se deriva los siguientes descriptores:

- Legislación
- Cumplimiento y aplicación de la normativa
- Planificación y gestión de la accesibilidad
- Cobertura de la cadena de valor
- Planificación de la accesibilidad en el turismo
- Formación del sector turístico
- Sensibilización
- Accesibilidad de la información turística
- Itinerarios peatonales
- Mobiliario urbano y otros elementos del viario
- Señalización
- Elementos de transporte y movilidad

## **2. Sostenibilidad**

Existen cuatro principales ámbitos que componen el eje de sostenibilidad:

- Instrumentos de política de turismo responsable y sostenible
- Conservación y mejora del patrimonio cultural
- Conservación medioambiental
- Desarrollo social y económico del destino y la comunidad local

De estos cuatro ámbitos se deriva los siguientes descriptores:

- Fomento de la movilidad sostenible
- Recogida y tratamiento de residuos

- Abastecimiento, depuración y reutilización de aguas
- Fomento de acciones de sensibilización a favor de la sostenibilidad para residentes
- Plan de adaptación al cambio climático (Bandera Azul)
- Figuras de protección y certificaciones ambientales o de calidad en recursos/atractivos turísticos (CST)
- Cantidad de empresas con certificaciones ambientales (CST-BAE)
- Impacto en la comunidad local
- Preservación del patrimonio cultural

### **3. Tecnología**

Existen cuatro principales ámbitos que componen el eje de tecnología

- Tecnología aplicada a la gobernanza
- Tecnología aplicada al marketing turístico
- Infraestructuras turísticas
- Sistemas de conocimientos turísticos

De estos cuatro ámbitos se deriva los siguientes descriptores:

- Gobernanza inteligente
- Gobierno abierto
- Portal de turismo
- App de promoción turística
- Redes sociales
- Herramientas de promoción digital
- Comercialización Online

- Red de oficinas de Turismo de Tenerife
- Conectividad
- Movilidad y Transporte
- Seguridad
- Inteligencia turística

#### **4. Innovación**

Del eje de innovación hay cuatro líneas principales que conforman ese eje:

- Innovación en los procesos de gestión del destino
- Innovación en productos y servicios
- Innovación en comercialización y marketing
- Innovación en capacitación y conocimiento

De estos cuatro ámbitos se deriva los siguientes descriptores:

- Gestión de la innovación
- Herramientas de gestión de la innovación
- Nuevos productos, servicios y segmentos
- Innovación social
- Movilidad
- Nuevas formas de comercialización
- Formación y ocupación innovadoras
- Innovación colaborativa
- Emprendimiento

## 5. Gobernanza

- Visión Estratégica
- Gestión Eficiente
- Gestión Transparente, abierta y participativa
- Gestión Responsable y Controlada

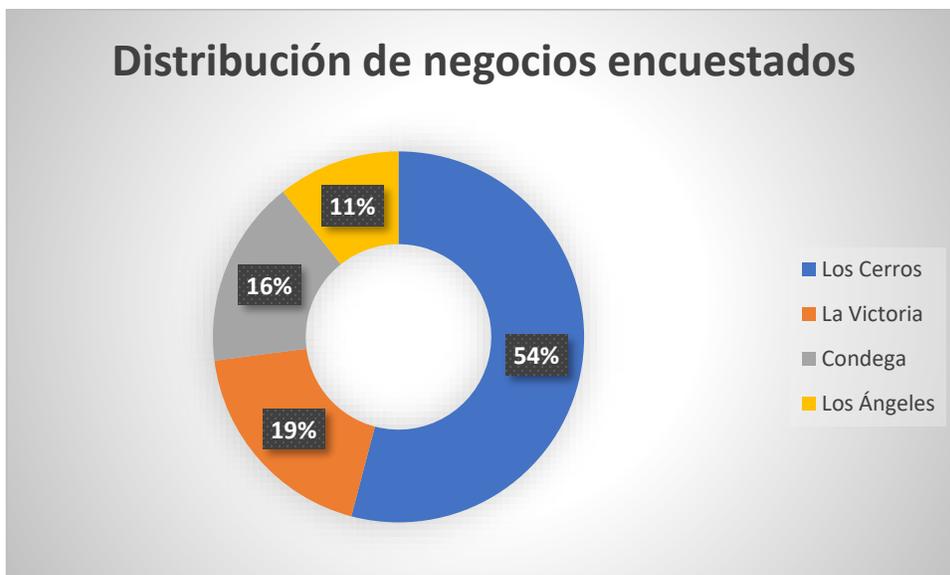
Siguiendo la línea de aplicación y cumplimiento de los descriptores seleccionados en los comercios ubicados en el Centro Histórico de Liberia, se obtuvo la siguiente información:

### 4.1. Generalidades de DTI

En el siguiente gráfico se observa las cuatro localidades pertenecientes al Centro Histórico de Liberia, delimitados en cuatro barrios principales: Los Cerros, La Victoria, Condega y Los Ángeles.

#### Gráfico 1

*Distribución de negocios encuestados en el Centro Histórico de Liberia*



**Fuente:** Elaboración propia.

Como se observa en la gráfica anterior, Los Ángeles actualmente representa el barrio con menor porcentaje, debido a que es un lugar más residencial que comercial.

Desde hace algunos años barrio Los Cerros se ha caracterizado por ser el centro de Liberia, lo que significa que va haber una diferencia notoria en número de negocios, en comparación con los demás barrios, siendo este el barrio con mayor número de negocios encuestados. Cada uno de ellos tiene características particulares, puesto que La Victoria y Condega, por ser los barrios más cercanos al centro histórico, son los que cuentan con mayor número de alojamientos en la zona, así como Condega, que cuenta con el mayor número de restaurantes y tiendas de comida para llevar o con servicio exprés a diferencia de los demás.

Cabe recalcar que los cuatro barrios que componen el Centro Histórico de Liberia, por el cual se realiza el tope toros de Liberia, tiene un alto valor comercial y variedad en su oferta.

En el siguiente gráfico se evalúa el conocimiento de la población encuestada sobre los Destino Turístico Inteligente. Al ser un concepto relativamente nuevo, se realizó el sondeo con el fin de determinar la información sobre temas turísticos relacionados, puesto que el conocimiento de este juega un papel importante al determinar el interés del proyecto.

**Gráfico 2**

*Porcentaje de personas que conocen el término Destino Turístico Inteligente*



**Fuente:** Elaboración propia.

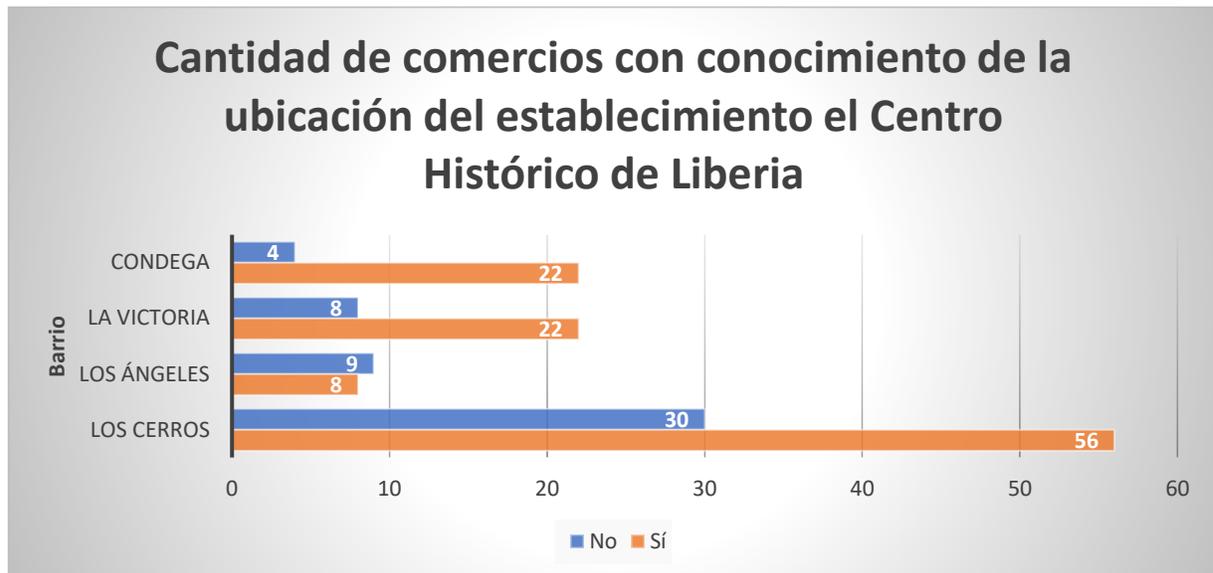
En la figura anterior, el 81 % de las personas encuestadas desconocía del término, la mayoría de los negocios encuestados orientados a una respuesta negativa, se debe la poca relación que tiene la actividad con el sector turismo, es decir, tiendas ropa, ciclos, establecimientos de comida rápida, etc.

Por otra parte, el 19 % restante sí conocía del término o sí lo habían escuchado mencionar, se deben a locales o comercios que sí están relacionados directa o indirectamente a la actividad turística, o son atendidos por estudiantes o profesionales de turismo.

El siguiente gráfico se observa la cantidad comercios con conocimiento sobre su ubicación en el Centro Histórico de Liberia, segmentado en los cuatro barrios descritos.

### Gráfico 3

*Cantidad de comercios con conocimiento de la ubicación del establecimiento el Centro Histórico de Liberia*



**Fuente:** Elaboración propia.

Los datos anteriores reflejan que son pocos los negocios que no tienen esa noción de ubicación sobre el Centro Histórico, siendo Los Cerros uno de los lugares con 56 respuestas afirmativas y un total de 30 respuestas negativas.

Los Ángeles cuenta con un total de nueve respuestas negativas y ocho respuestas afirmativas. La baja representación de respuestas se debe a los pocos negocios situados en esa zona, no obstante, se mantiene un patrón de casi el 50 % de ellas con un sentido de ubicación e importancia de formar parte del Centro Histórico.

La Victoria cuenta 22 empresas positivas y ocho de ellas con respuesta negativa, aunado a esto, Condega presenta un comportamiento similar con 22 negocios con respuesta

afirmativa y cuatro de ellas con respuesta negativa. El comportamiento se debe a la cercanía que tienen estos barrios a Calle Real.

En la siguiente figura se observa la opinión de los encuestados, al ser una pregunta de carácter abierto cada una de las respuestas fueron categorizado en tres diferentes grupos.

En la categoría ninguna, se designaron esos comentarios relacionados al poco o nulo beneficio de los comercios al encontrarse dentro de DTI, en la categoría de apertura de mercado fueron agrupados los comentarios relacionados más a un beneficio propio del comercio y en la categoría de aumento de visitación fueron seleccionados todos aquellos comentarios relacionados con un beneficio comunitario o grupal.

#### Gráfico 4

*Opinión de los encuestados sobre los beneficios de convertir el CHL en DTI*



**Fuente:** Elaboración propia.

En el gráfico anterior se concluye que el 55 % de las personas encuestadas que tienen negocios dentro del CHL determinan que su beneficio al convertirse en DTI sería “ninguno”, esto se debe a la desinformación sobre el tema en general.

Seguidamente, se encuentra “*mayor apertura de mercado*” con un 27 % siendo este el segundo porcentaje con mayor relevancia y, por último, se halla “*Aumento de visitación*” con un 18 %. Estos últimos se relacionan con un análisis general y superficial realizado por los encuestados en el momento de su entrevista.

## **4.2. Resultados por Ejes**

Para determinar y hacer un estudio de los cumplimientos de los ejes que conforman un destino turístico inteligente para el prediagnóstico en el centro histórico de Liberia, se llevó a cabo dos instrumentos: La entrevista a los comercios del centro histórico y una guía de observación y *chek list* donde se obtuvo datos importantes para los ejes de accesibilidad, sostenibilidad, innovación, tecnología y, por último, de gobernanza.

### **4.2.1. Accesibilidad**

El eje de accesibilidad vela por el disfrute equitativo para todos los turistas con necesidades especiales, previendo una forma segura con un diseño universal que garantiza una buena experiencia.

Para SEGITTU (2020):

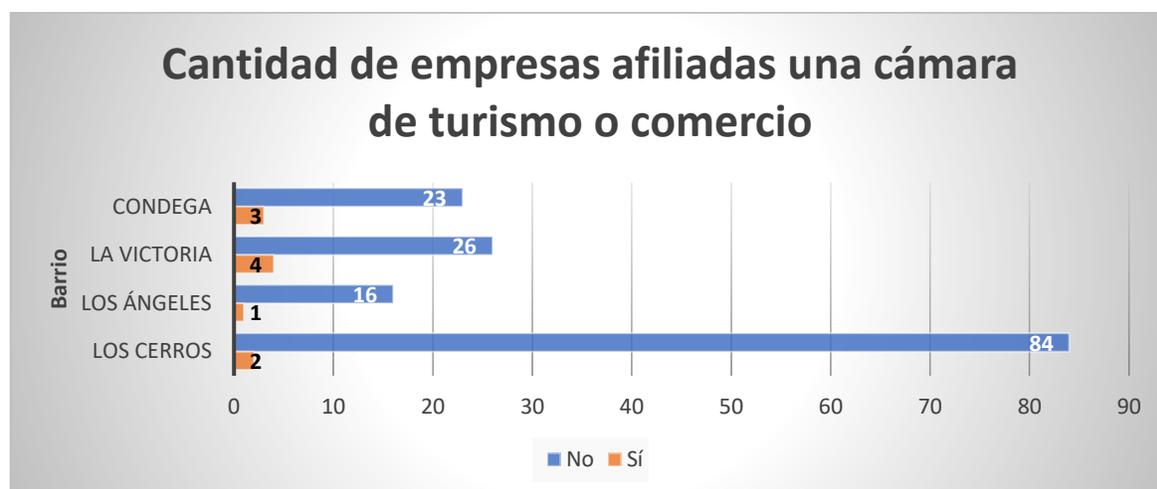
La accesibilidad universal de un DTI pasa por desarrollar un turismo que permita el acceso, uso y disfrute a todas las personas, sin exclusiones, garantizando el derecho a la igualdad de oportunidades a disfrutar de los entornos, bienes, servicios, productos, tecnologías, etc. p. 208.

## Resultados de las encuestas aplicadas a comercios con sus respectivas figuras para el eje de accesibilidad

En el siguiente gráfico se muestra la cantidad de empresas afiliadas a una cámara de turismo o comercio. El objetivo es analizar cuántas empresas se encuentra afiliadas a alguna cámara de turismo o comercio.

### Gráfico 5

*Cantidad de empresas afiliadas una cámara de turismo o comercio*



**Fuente:** Elaboración propia.

Se observa en el gráfico anterior que la mayoría de las empresas no cuentan con una inscripción a cámaras que les ayuden con su difusión de información, capacitaciones y promoción, siendo la excepción 10 empresas de todas las encuestadas, distribuidas de la siguiente manera.

Los Cerros cuenta con dos empresas que tienen certificación, Los Ángeles, una; La Victoria, cuatro, y Condega con tres de ellas.

En la siguiente figura se observa el porcentaje de negocios que cuenta con información turística dentro del Centro Histórico de Liberia segmentado por los barrios que lo conforman.

### Gráfico 6

*Cantidad de negocios que cuentan con información turística agrupado por barrio*



**Fuente:** Elaboración propia.

En el gráfico anterior se observa que un total de 84 de los negocios no cuentan con información turística para sus clientes, siendo Los Cerros el barrio con mayor porcentaje, orientado a un porcentaje negativo. Por otra parte, los barrios con mayor presencia de información turística son La Victoria con tres negocios encuestados que sí tienen información turística y cuatro en Condega.

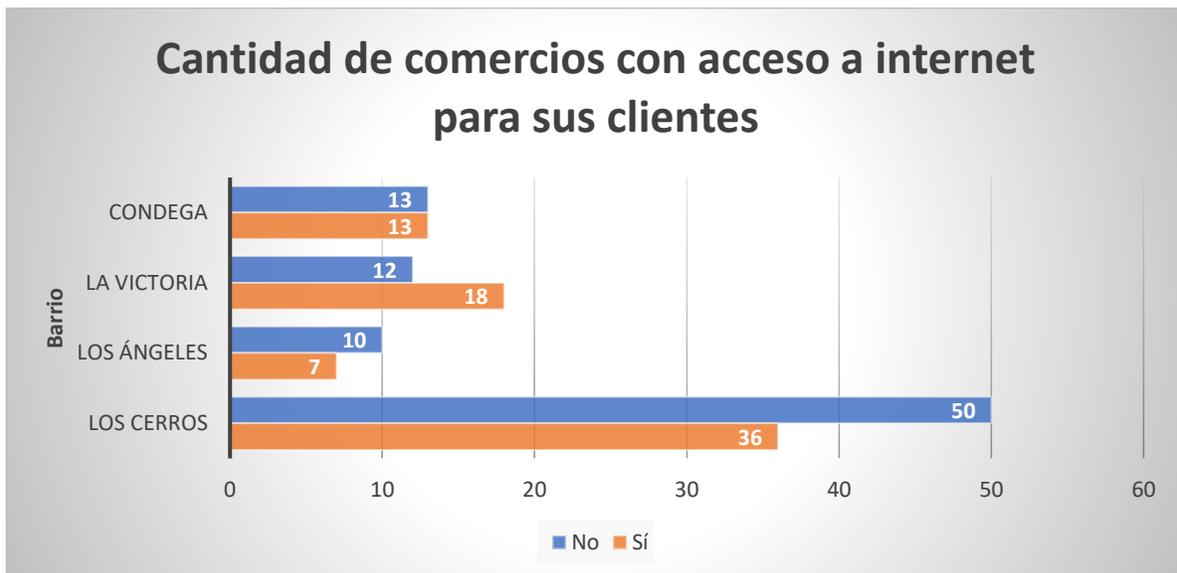
Los resultados anteriores se deben a que la mayoría de las empresas que cuentan con información turística es porque su actividad principal son alojamientos o restaurantes que frecuentan extranjeros, sin embargo, la información que proporcionan es elaborada por la misma empresa, al no contar con un departamento o cámara turística que fomente esto.

En el siguiente gráfico se observa la cantidad de empresas que cuentan con acceso a internet para sus clientes, agrupado por los barrios que componen el Centro Histórico de Liberia.

Cabe mencionar que los negocios que no cuentan con accesibilidad de internet son negocios pequeños que pueden entrar dentro de una categoría PYME, es decir, que el espacio no es mayor a un aforo de 10 personas dentro del local.

### Gráfico 7

#### Cantidad de comercios con acceso a internet para sus clientes



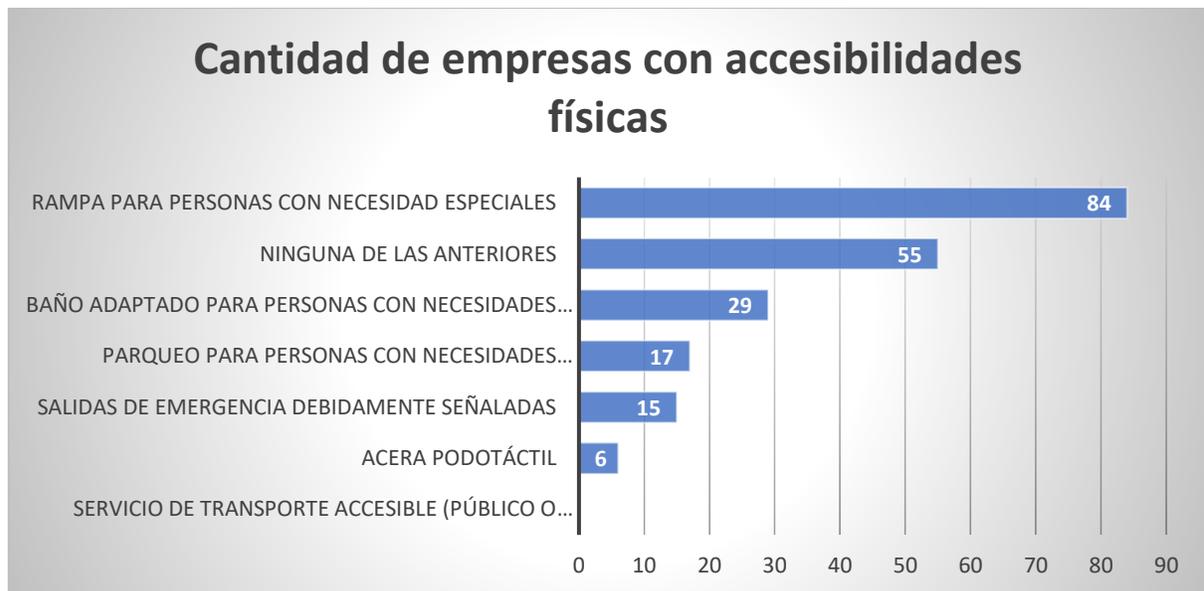
**Fuente:** Elaboración propia.

En la figura anterior se determina que el barrio que Los Cerros, por ser uno de los barrios más “céntricos” a la ciudad, es donde se sitúa la mayoría de los negocios grandes, es decir, un total de treinta y seis comercios cuentan con disponibilidad de internet para sus clientes, no obstante, los negocios que le siguen son La Victoria con dieciocho empresas y Condega con trece empresas con disponibilidad de internet.

En el siguiente gráfico se muestra la cantidad de empresas con accesibilidades físicas.

### Gráfico 8

*Cantidad de empresas con accesibilidad físicas*



**Fuente:** Elaboración propia.

En el gráfico anterior se puede determinar que, de un total de ciento cincuenta y nueve empresas encuestadas, hay un total de ochenta y cuatro negocios que cuentan con rampa para personas con necesidades espaciales, veintinueve con un baño adaptado para personas discapacitadas y seis con aceras podotáctil para personas que lo requieran.

## Resultados del check list aplicado al centro histórico de Liberia para el eje de accesibilidad

**Tabla 5**

*Marco normativo con los resultados para el Eje de Accesibilidad*

ACCESIBILIDAD	
Ámbito A. Marco Normativo	
Descriptor	Cumplimiento (✓)
Hay un cumplimiento satisfactorio de la Ley 7600 en los comercios y espacios públicos del Centro Histórico.	X
Existencia de una normativa adecuada al Centro Histórico que fomente la accesibilidad, con su respectiva difusión.	X
Ámbito B. Gestión de la Accesibilidad en el destino	
Hay presencia de una oficina técnica de accesibilidad dentro del Centro Histórico.	X
Posee el Centro Histórico de Liberia medios humanos, técnicos y económicos para gestionar la accesibilidad dentro del destino.	✓

Se realiza acciones o campañas de sensibilización hacia la ciudadanía y comercios con respecto a la accesibilidad.	X
Existe un canal para recibir incidencias con respecto a la accesibilidad y brindar información al ciudadano o turista.	X
Existencia de un portal donde se pueda obtener información y además evidencia de las condiciones de accesibilidad brindadas por el destino.	X
<b>Ámbito C. Implementación de la accesibilidad en el destino</b>	
<b>Espacios Públicos</b>	
Se cuenta dentro del Centro Histórico con una amplia cobertura de Itinerarios peatonales.	X
Existe mobiliario urbano a disposición de los residentes dentro del Centro Histórico de Liberia.	X
Hay a la vista señalización direccional que cumpla los requisitos mínimos de accesibilidad dentro del Centro Histórico.	X
Dentro del Centro Histórico de Liberia se cuenta con semáforos con señalización acústica.	X
Los jardines y parques urbanos que se encuentran dentro del Centro Histórico cuentan con condiciones accesibles.	X

Edificios, instalaciones y espacios de titularidad pública	
Se cuenta con red de oficinas de turismo dentro del Centro Histórico, varias de estas son accesibles	X
Accesibilidad en la cultura y el deporte	
Dentro del Centro Histórico se cuenta con instalaciones y actividades deportivas.	✓
Cuenta el Centro Histórico de Liberia con instalaciones y actividades culturales.	X
Elementos de transporte y movilidad	
Existe una red de transporte público que cumple con las condiciones de accesibilidad dentro del Centro Histórico de Liberia.	X
Ámbito D. Accesibilidad de herramientas tecnológicas	
La página web que más relación tiene en estos momentos con el Centro Histórico cumple con los requisitos mínimo de la accesibilidad.	X

**Fuente:** Elaboración propia.

### **Ámbito A. Marco Normativo**

Con respecto al ámbito A. Se encuentra que dentro del centro histórico con un incumplimiento de la Ley 7600, donde muchos de los comercios no cuentan con rampas, señalización o baños sin la adecuada adaptación. De igual manera, en los espacios públicos dentro del Centro Histórico se cuenta con pocas aceras que cumplen con las especificaciones de la ley.

### **Ámbito B. Gestión de la Accesibilidad en el destino**

Abordando el ámbito B acerca de la gestión de la accesibilidad, se encuentra con que, dentro del Centro Histórico, existe la falta de una oficina técnica de accesibilidad, que atienda, gestione, promueva, y de seguimiento a la accesibilidad dentro del destino. Para esto se considera que si hay recursos económicos para lograr la apertura de esta por medio de la Municipalidad de Liberia.

De la mano con las acciones para sensibilizar a la ciudadanía y comercios, son muy pocas, si no nulas, las que se pueden apreciar dentro del Centro Histórico, creando una gran faltante de una sociedad consciente de las dificultades de un entorno no adaptado para todos los ciudadanos.

Por otro lado, se observa la faltante de un canal para recibir las incidencias con respecto a las dificultades, sugerencias, recomendaciones o felicitaciones acerca accesibilidad dentro del Centro Histórico. De igual manera, se ve importante la creación de un portal donde se pueda observar de una manera acertada y objetiva las condiciones de accesibilidad presentes en el destino.

### **Ámbito C. Implementación de la accesibilidad en el destino**

En el ámbito C la implementación de la accesibilidad en el destino se encuentra muchas condiciones de mejora, iniciando por los espacios públicos, donde los itinerarios, o como se conoce en Costa Rica, las aceras, las cuales sí hay en prácticamente en el 85 % de todo el Centro Histórico, estas no cubren con las especificaciones requeridas, como el ancho y la señalización para personas no videntes, además de las rampas adecuadas en los cruces de calles y sus respectivas barandas.

Por otro lado, hay poco mobiliario a disposición de los ciudadanos, centrándose solamente en los parques mencionados: Parque Mario Cañas Ruiz, Parque Héctor Zúñiga Rovira y el Parque Rodolfo Salazar. Tomando en cuenta estos parques, solo el parque central se puede determinar como el que más cumple con condiciones de accesibilidad, quedando los otros dos por debajo, los tres con muchas opciones de mejora.

Con el tema de las señalizaciones, se observa una gran opción por mejora, ya que hay un gran faltante de diversos tipos de señalización de cualquier tipo dentro del Centro Histórico, por otro lado, la presencia de semáforos con señalización acústica es nula, dando la oportunidad a mejorar, principalmente en los semáforos ubicados en la Av. 25 de Julio y la Av.1.

Por otro lado, se vuelve a identificar la falta de una red de oficinas de turismo en el destino, sin embargo, estas tienen que cumplir con los estándares de accesibilidad establecidos por la Ley 7600.

En el ámbito de cultura y deporte, se identifica seis puntos para practicar deportes como: fútbol, futsal, básquet, voleibol, artes marciales, entre otros, sin embargo, no existe un lugar específico y acondicionado que se dedique a las actividades culturales.

Con el tema de transportes sí hay accesibilidad en los transportes públicos que circulan por el Centro Histórico, tanto en buses y ciertos taxis, sin embargo, la línea de buses no abarca barrios como la Victoria y Condega, por otro lado, sería importante distinguir a los taxis que cumplen las condiciones de accesibilidad.

#### **Ámbito D. Accesibilidad de herramientas tecnológicas**

Con respecto al ámbito D, en estos momentos la página web con más relación con el Centro Histórico es el portal de la Municipalidad de Liberia, la cual tiene mucha opción de mejora por parte de la accesibilidad web, siendo esta muy difícil de navegar y sin ningún tipo de opción a adecuación.

#### **4.2.2. Sostenibilidad**

Los descriptores de sostenibilidad ayudan a mantener un equilibrio entre los cuatro pilares de la sostenibilidad, para conseguir un grado aceptablemente bueno sobre el bienestar de la población en general.

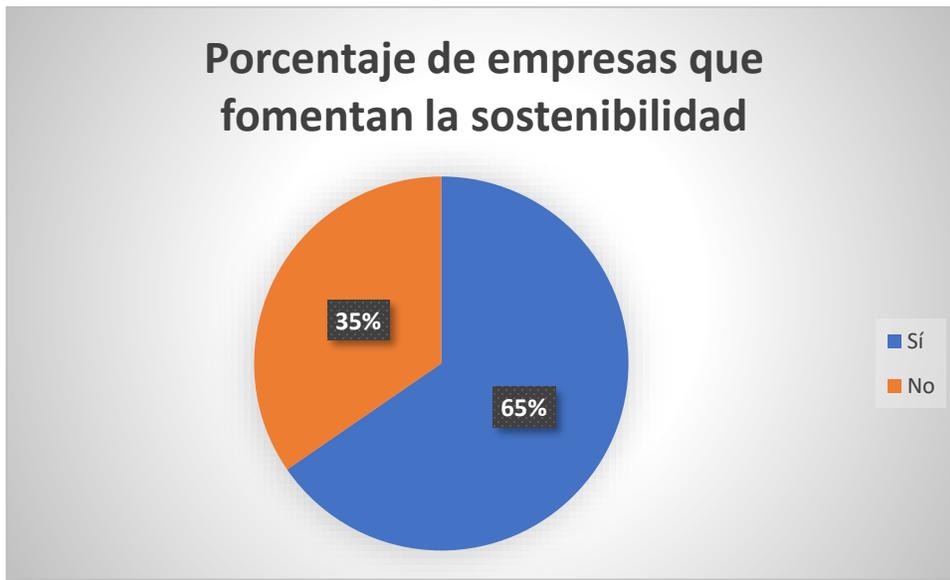
SEGITTUR (2020) afirma:

La Sostenibilidad dentro del modelo de destino turístico inteligente deber ser capaz de contribuir a asegurar la existencia de actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes unos beneficios socioeconómicos bien distribuidos (oportunidades de empleo estable, obtención de ingresos y servicios sociales para los residentes, reducción de la pobreza...) (p.151).

En el siguiente gráfico se muestra el porcentaje de las empresas del Centro Histórico de Liberia de los cuatro barrios entrevistados que practican la sostenibilidad en sus negocios.

### Gráfico 9

*Porcentajes de empresas que fomentan la sostenibilidad*



**Fuente:** Elaboración propia.

Se puede observar en el gráfico anterior que un 65 % de negocios de los cuatro barrios mencionados practican y fomentan la sostenibilidad y el otro porcentaje del 35 % de negocios no realiza prácticas sostenibles.

Cabe resaltar que entre las actividades sostenibles que realizan es la recolección y reciclaje de cartón, ya que muchos negocios son tiendas comerciales y reciben y sus mercaderías en este tipo de material.

En el siguiente gráfico se puede observar los porcentajes de las empresas que practican o no practican el tratamiento de residuos.

### Gráfico 10

*Porcentaje de empresas que realizan tratamientos de residuos*



**Fuente:** Elaboración propia.

En el gráfico anterior se puede observar los porcentajes de empresa de los cuatro barrios encuestados que realizan prácticas de tratamiento de residuos, entre ellas, un 64 % de los negocios realizan tratamiento de residuos y un 36 % no ejecutan este tipo de prácticas.

Cabe mencionar que las empresas que no ponen en práctica el tratamiento y selección de residuos, lamentablemente desechan todos los materiales y no son aprovechados de otra manera.

En la siguiente figura se mostrará las cantidades de empresas que realizan acciones de tratamiento de residuos.

### Gráfico 11

*Porcentaje de empresas que cuentan con tratamiento de residuos*



**Fuente:** Elaboración propia.

Como se muestra en la figura anterior, entre las acciones que realizan las empresas para tratar los residuos son: separación de residuos, tratamiento para desechos orgánicos y tratamiento de desechos médicos. Con base en la información recolectada se determina que 80 empresas realizan separación de residuos, más de veinte empresas practican tratamiento de desechos orgánicos y menos de veinte empresas ejecutan tratamiento de desechos médicos.

Es importante mencionar que la mayoría de los negocios de las cuatro zonas encuestadas básicamente se componen de tiendas de ventas artículos, ropa y calzado, almacenes comerciales, restaurantes y cafeterías, hoteles y centro médicos y de salud.

En la siguiente gráfica se muestra los porcentajes de Sí o No de negocios que cuentan con certificaciones de calidad.

### Gráfico 12

*Porcentaje de negocios que cuentan con certificaciones de calidad*



**Fuente:** Elaboración propia.

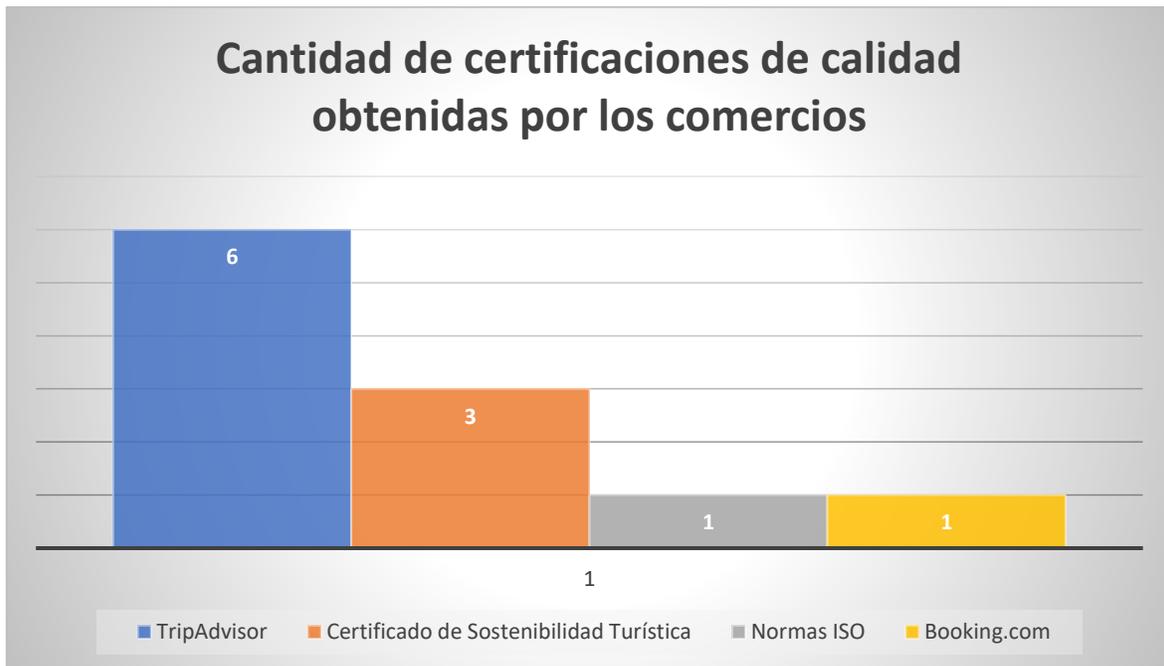
En la gráfica anterior se puede observar los porcentajes que se obtuvo de los negocios entrevistados del centro histórico de Liberia que poseen certificaciones de calidad.

Los resultados nos muestran que solo un 4 % de los negocios de los cuatro barrios poseen una certificación de calidad y el otro 96 % de los negocios entrevistados carece de una. Siendo así, esto demuestra que son muy pocos los negocios que poseen una certificación de diferente índole.

En la siguiente figura se observa las certificaciones de calidad que poseen algunos de los negocios.

### Gráfico 13

*Cantidad de certificaciones de calidad obtenidas por los comercios*



**Fuente:** Elaboración propia.

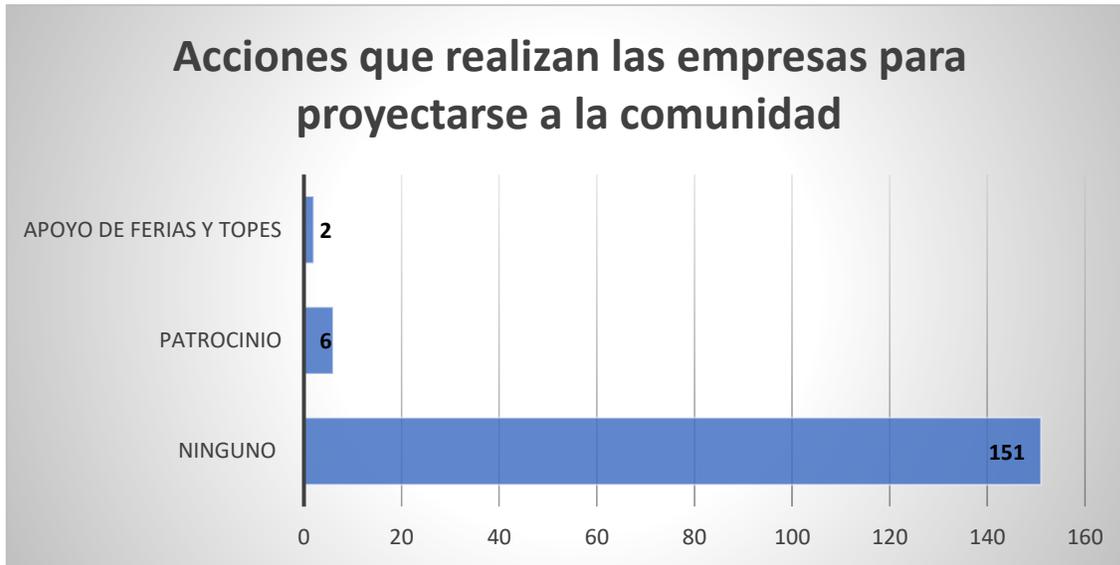
En la figura anterior se observa las cantidades de empresas que participaron en la encuesta que poseen alguna certificación, entre las certificaciones se encuentran las de TripAdvisor, Certificado de sostenibilidad Turística, Normas ISO y Booking.com.

Entre los negocios que poseen algún tipo de certificación se encuentran hoteles, restaurantes y centros médicos. Siendo así, solo seis negocios poseen certificaciones de TripAdvisor, tres negocios poseen certificaciones de Sostenibilidad Turística, un solo negocio cuenta con una certificación de Normas ISO y otro con una certificación otorgada por booking.com

En la siguiente gráfica se obtuvo los datos de empresas que realizan acciones para proyectarse a la comunidad de manera positiva.

#### Gráfico 14

*Acciones que realizan las empresas para proyectarse a la comunidad*



**Fuente:** Elaboración propia.

En la gráfica anterior se determina la cantidad de negocios que conforman el centro histórico de Liberia, que realizan algún tipo de acción positiva para proyectarse a la comunidad. Entre las actividades o acciones que realizan se encuentran patrocinios y apoyo de ferias y topes.

Con base en los resultados obtenidos se determinó que menos de 20 empresas realizan acciones como apoyo de ferias y topes, menos de 20 ejecutan patrocinios y más de 140 empresa no practican ninguna actividad para proyectarse a la comunidad.

## Resultados del check list aplicado al centro histórico de Liberia para el eje de sostenibilidad

**Tabla 6**

*Marco normativo con los resultados para el Eje de Sostenibilidad*

SOSTENIBILIDAD	
Ámbito A. Instrumentos de política de turismo responsable y sostenible	
Descriptoires	Cumplimiento (✓)
Se cuenta políticas de sostenibilidad establecidas dentro del Centro Histórico.	X
Se cuenta con una legislación sobre la protección del patrimonio cultural y natural dentro del Centro Histórico.	X
Ámbito B. Conservación y mejora del patrimonio cultural	
Existe un compromiso público y privado por la protección del patrimonio cultural, artístico, arquitectónico y la preservación de las tradiciones.	X
Se realiza acciones que fomentan la participación de las actividades culturales que se realiza dentro del Centro Histórico.	X

Ámbito C. Conservación medioambiental	
Hay presencia de espacios naturales, flora y fauna dentro del Centro Histórico.	X
Existencia de un plan con el fin de preservar y aumentar estos espacios naturales, flora y fauna dentro del Centro Histórico.	X
Cuenta el Centro Histórico con señalización que no causa impactos paisajistas.	X
Dispone el Centro Histórico con un sistema movilidad sostenible.	X
Posee el Centro Histórico de Liberia con una adecuada gestión de residuos.	X

**Fuente:** Elaboración propia.

### **Ámbito A. Instrumentos de política de turismo responsable y sostenible**

Con respecto al Ámbito A, nuevamente se ve reflejada la carencia de un máster plan, que dicte los lineamientos específicos en temas de sostenibilidad, además de las políticas de conservación del patrimonio, tanto natural como cultural que se encuentra dentro del Centro Histórico de Liberia.

### **Ámbito B. Conservación y mejora del patrimonio cultural**

Abordando el ámbito B, como parte del apoyo a la protección del patrimonio cultural, artístico, arquitectónico y la preservación de las tradiciones, hay un apoyo un poco frío, en donde todo el peso recae en la Asociación para la Cultura de Liberia y parte de la Municipalidad, sin embargo, estas actividades solo toman fuerza en los meses de julio.

Las acciones más importantes que se toma para fomentar esta participación son el tope de toros, que se realiza para las fiestas de Liberia, y la apertura del Museo del Sabanero, únicamente en la semana cultural. Acciones de gran valor cultural, sin embargo, no son actividades suficientes para cumplir con lo deseado.

### **Ámbito C. Conservación medioambiental**

Al abarcar el ámbito C, se encuentra con el hecho que, dentro del Centro Histórico, por ser un espacio tan urbano, no cuenta con grandes espacios dedicados con este fin, sin embargo, dispone dentro de su área con tres parques locales: Parque Mario Cañas Ruiz, Parque Héctor Zúñiga Rovira y el Parque Rodolfo Salazar, con gran presencia de árboles. Actualmente, no se observa ningún cambio en estos espacios.

Las señalizaciones dentro del Centro Histórico es un tema que se ha abordado de una forma muy vaga, ya que se puede observar cómo muchos de los inmuebles con declaratoria

patrimonial, cuentan con señales de tránsito en su fachada, generando ruido a la hora de apreciarlas.

De la mano con esta falta de planificación, se puede apreciar una falta de planificación en la movilidad urbana, con grandes embotellamientos en la entrada principal de Liberia, ruta de suma importancia dentro del Centro Histórico. Dejando de lado rutas alternas que pueden disminuir ese tiempo de espera por vehículo para ingresar en la ciudad.

Con el tema de la gestión de residuos en el Centro Histórico, se maneja una adecuada recolección de estos, tanto en casa como en los basureros ubicados en los parques y la avenida principal, sin embargo, hacen falta más baterías de basureros en todo el Centro Histórico, además de promover aún más la separación de residuos dentro de la ciudadanía de Liberia.

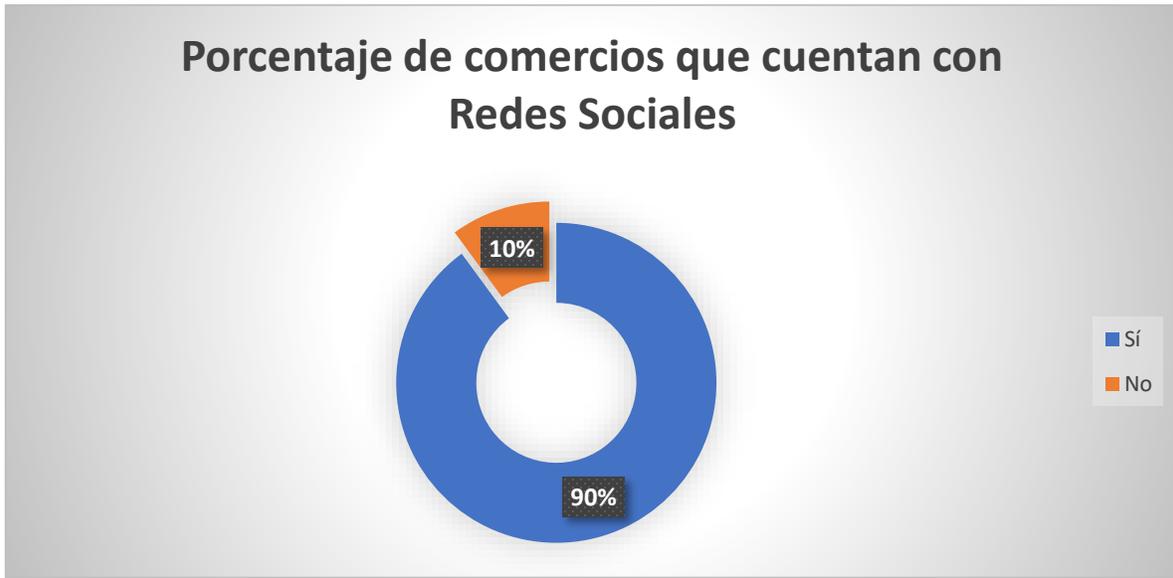
#### **4.2.3. Tecnología**

En el eje de la tecnología se busca conocer el estado y el uso de estas en los comercios, SEGITTUR (2020), aduce que “Esta sección analiza el estado actual de las tecnologías de la información aplicadas en el destino evaluando tanto la implementación actual como en un futuro cercano de nuevos proyectos innovadores tecnológicamente avanzados”. (p.110)

En el siguiente gráfico se puede observar el porcentaje de Sí y NO de empresas que cuentan con redes sociales.

### Gráfico 15

*Porcentaje de comercios que cuentan con Redes Sociales*



**Fuente:** Elaboración propia.

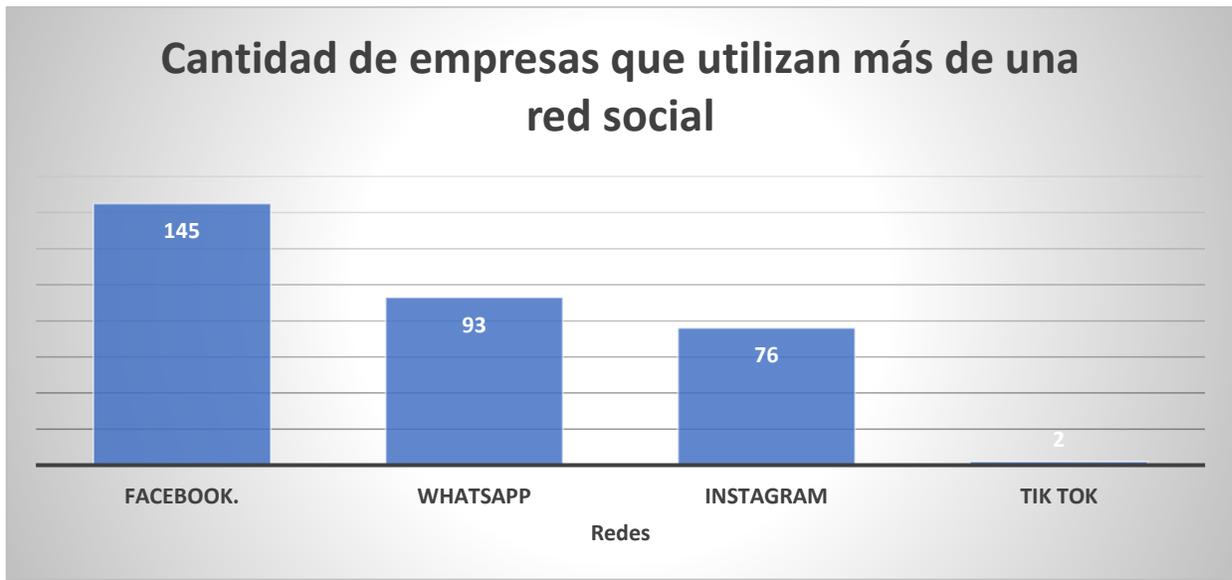
En el gráfico anterior se puede observar cómo hay una gran cantidad de empresas las cuales cuentan con al menos una red social para interactuar con sus clientes, siendo este porcentaje del 90 % del total de empresas encuestadas, por otra parte, solo un 10 % de estos comercios no cuentan con ninguna red social.

Esto muestra la gran apertura que existe hacia las redes sociales por parte de los comercios, donde muchas de estas se transforman en una herramienta más para la venta de bienes y servicios.

En la siguiente figura se podrá observar cuáles son esas principales redes con las que cuentan los comercios.

### Gráfico 16

*Cantidad de empresas que utilizan más de una red social*



**Fuente:** Elaboración propia

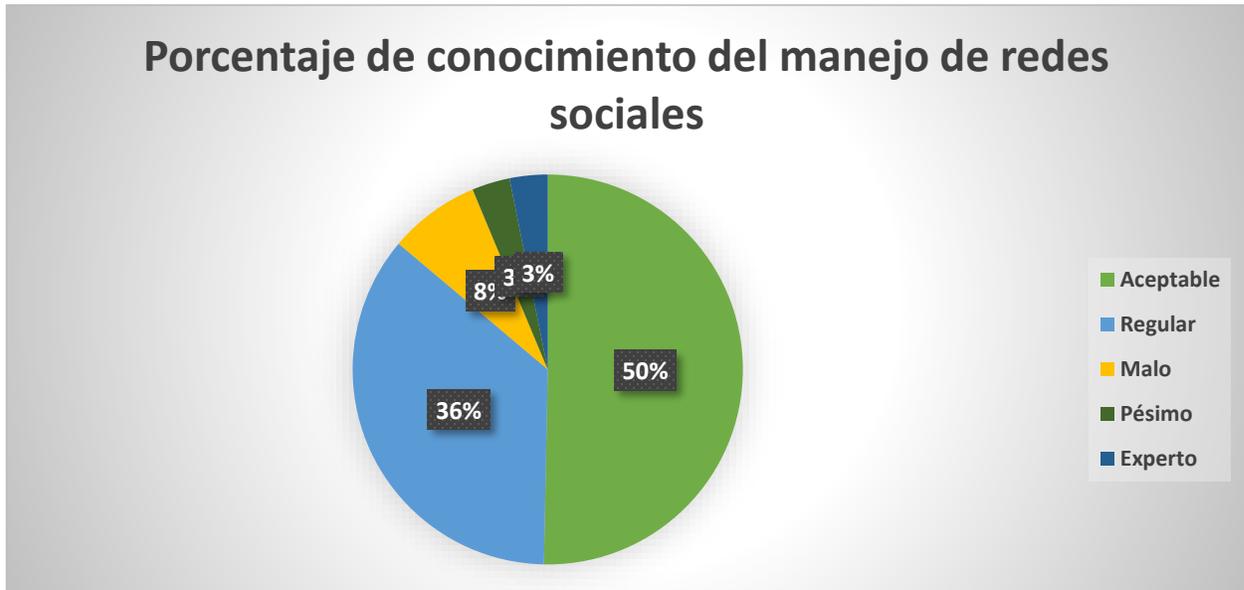
En la figura anterior se puede observar cómo hay un claro dominio por parte de Facebook con respecto a las demás redes sociales, siendo esta utilizada por más de 140 comercios, le siguen WhatsApp con más de 80, Instagram con más de 60 y, por último, TikTok con menos de 20.

Se puede apreciar cómo las redes sociales más antiguas son las populares, sin embargo, las dos que utilizan TikTok dan un dato muy interesante, mostrando como dos empresas empiezan a explorar nuevas redes emergentes, y no solo se quedan con lo tradicional.

En la siguiente figura se podrá conocer cuál es el grado de conocimiento con el que se considera estos comercios hacia el uso de las redes sociales.

### Gráfico 17

*Porcentaje de conocimiento del manejo de redes sociales*



**Fuente:** Elaboración propia

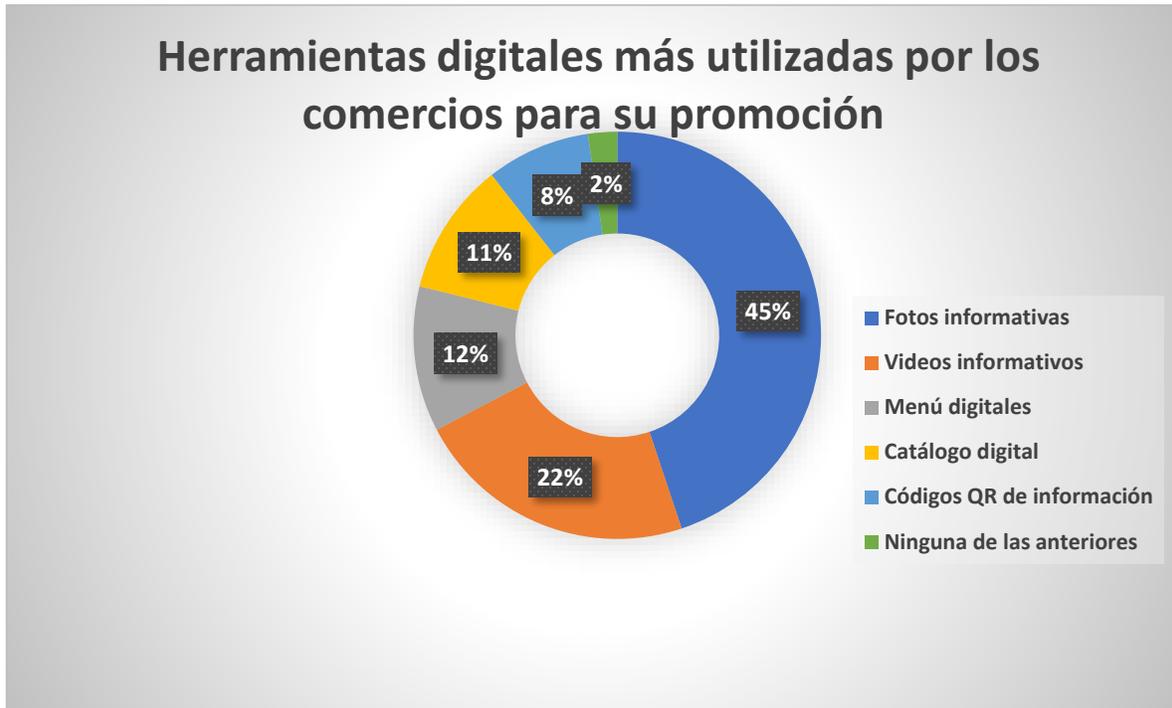
En la figura anterior se puede observar cómo el 50 % de los comercios encuestados considera que cuentan con un nivel aceptable de uso de las redes sociales, seguido por un 36 % de los que se califican como regular, un 8 % de malo y, por último, con el mismo porcentaje del 3 % pésimo y el 3 % experto.

Conforme a lo visto en las gráficas anteriores de cómo hay una gran cantidad de comercios que utilizan las redes sociales y muchos cuentan con más de una, se crea un conocimiento considerable de su manejo, conforme a esto, se puede ver cómo la mitad de las empresas cuenta con un alto nivel de manejo de las redes.

En la figura siguiente se puede apreciar cuáles son las principales herramientas tecnológicas utilizadas por los clientes para hacer llegar la información a sus clientes.

### Gráfico 18

*Herramientas digitales más utilizadas por los comercios para su promoción*



**Fuente:** Elaboración propia.

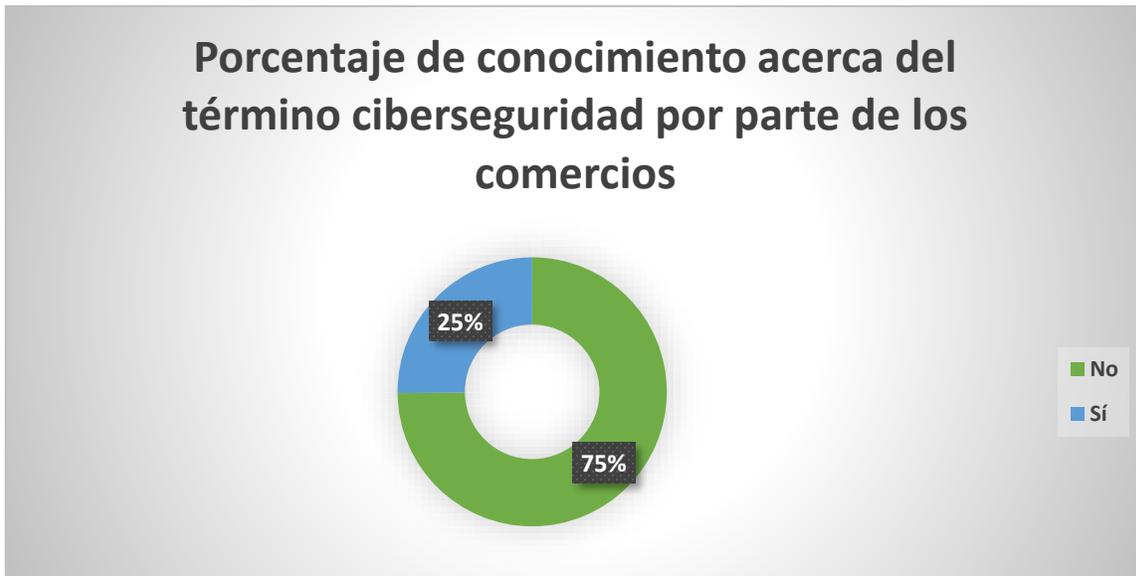
Se puede observar cómo el uso de imágenes informativas es la herramienta más utilizada por los comercios con un 45 %, seguido por los videos informativos, con un 22 %, de igual manera, se obtiene que los menús digitales representan el 12 %, por su parte, el catálogo digital con el 11 % y, por último, código QR con el 8 % y ninguna de las anteriores con un total del 2 %.

En esta gráfica es interesante cómo muchas de herramientas son utilizables, tanto es sus locales como en sus redes sociales, brindando un mayor alcance de la información a sus clientes.

En la siguiente figura se puede ver el porcentaje de conocimiento por parte de los comercios hacia el término de ciberseguridad.

### Gráfico 19

Porcentaje de conocimiento acerca del término ciberseguridad por parte de los comercios



**Fuente:** Elaboración propia.

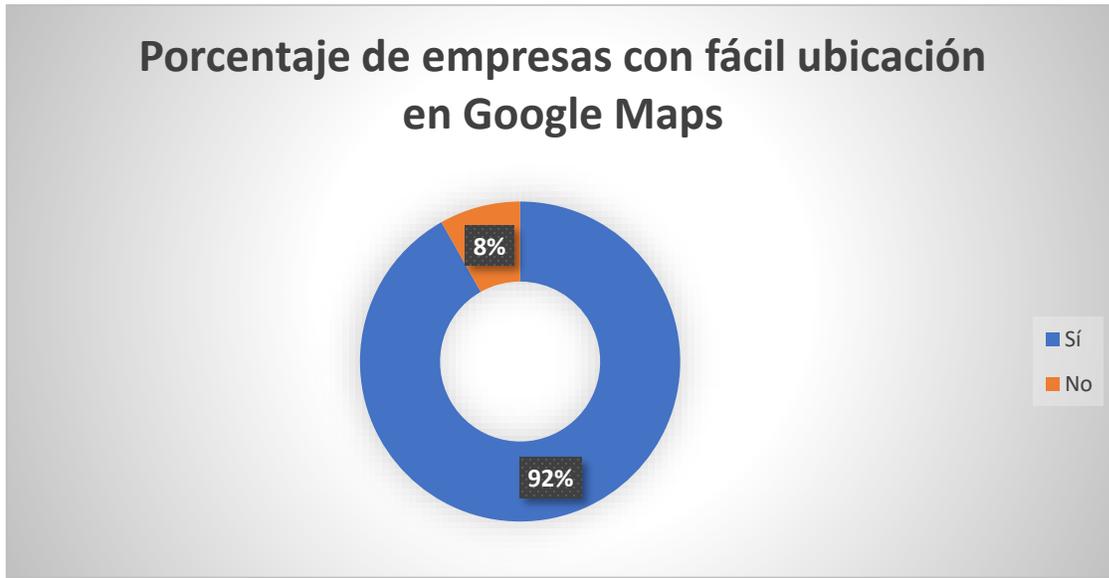
En la figura se puede observar cómo hay una falta de conocimiento acerca del término, donde un 75 % de los comercios desconoce el término, por otra parte, solo un 25 % conoce a qué se refiere.

Un dato que no es tan positivo, pues al haber tantos comercios, los cuales cuentan con gran uso de redes sociales, el no saber cómo proteger sus datos, e información puede ser un blanco fácil para estafas.

En la figura siguiente se puede apreciar cuál es el porcentaje de comercios que se puede ubicar fácilmente en Google Maps.

### Gráfico 20

*Porcentaje de empresas con fácil ubicación en Google Maps*



**Fuente:** Elaboración propia

Se puede observar cómo la mayoría de los negocios son fácilmente ubicados en la aplicación de Google Maps, donde un 92 % de los comercios son localizados con facilidad, contra un 8 % que no cuenta con esta herramienta.

Al ser una zona urbana, la efectividad de esta herramienta como Google Maps es muy exacta, dando un dato muy interesante, ya que solo un 8 % es un porcentaje muy bajo y brinda una fácil ubicación de la mayoría de los comercios dentro del Centro Histórico.

### Resultados del check list aplicado al centro histórico de Liberia para el eje de tecnología

**Tabla 7**

*Marco normativo con los resultados para el Eje de Tecnología*

TECNOLOGÍA	
Ámbito A. Tecnologías aplicadas al marketing turístico	
Descriptor	Cumplimiento (✓)
Cuenta el Centro Histórico de Liberia con portales digitales del turismo.	X
Se cuenta dentro del Centro Histórico de Liberia con herramientas de promoción digital.	X
Ámbito C. Infraestructuras tecnológicas	
Existe dentro del Centro histórico una estructura de telecomunicaciones de Wifi Libre.	X
Existe un buen sistema de movilidad y transporte público, además de una App que facilite su uso dentro del Centro Histórico.	X

**Fuente:** Elaboración propia.

#### Ámbito A. Tecnologías aplicadas al marketing turístico

Con respecto al Ámbito A. Actualmente, el Centro Histórico de Liberia carece de plataformas digitales, como páginas webs o redes sociales, sin embargo, instituciones relacionadas sí, tales como la Asociación para la Cultura de Liberia, cuenta con Facebook y también la Municipalidad de Liberia. De la mano con la anterior, se da por hecho que el Centro Histórico carece de una promoción digital.

#### Ámbito C. Infraestructuras tecnológicas

En el Ámbito C. El Centro Histórico de Liberia actualmente carece de una infraestructura de comunicaciones que permita tener Wifi Libre, en el año 2016 se inició una iniciativa para brindar Wifi en el parque Mario Cañas Ruiz, sin embargo, se discontinuó al poco tiempo.

Al abarcar el tema del sistema de movilidad y transporte, hay mucho que mejorar en el Centro Histórico, ya que existen dos barrios como La Victoria y Condega, los cuales no cuentan con servicio de transporte público como lo es el autobús, además que actualmente no existe una aplicación que facilite el uso de los transportes públicos en esta parte de la ciudad.

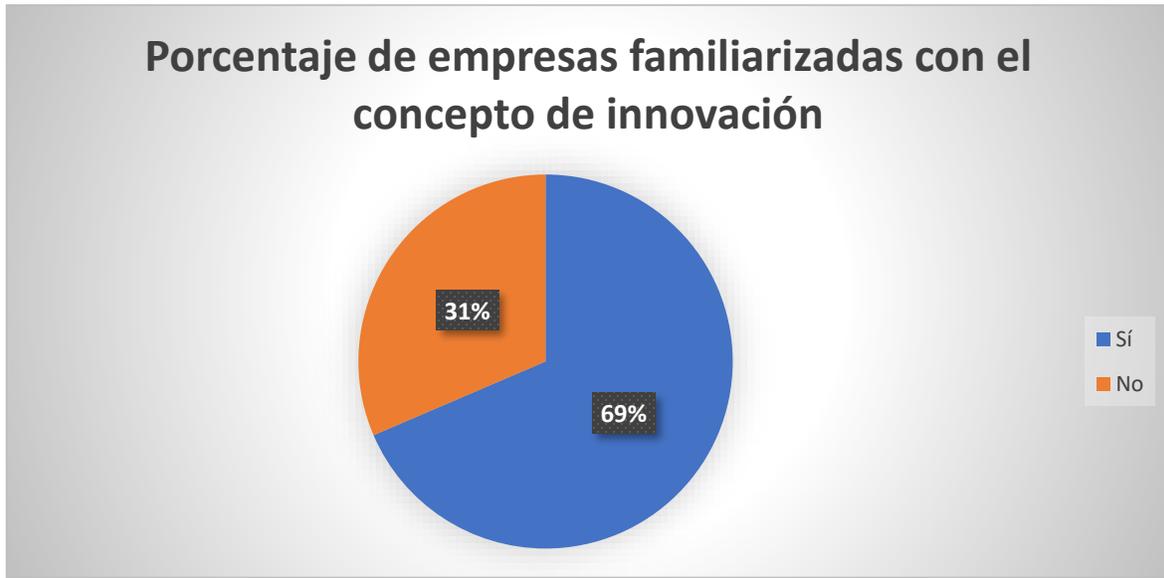
#### **4.2.4. Innovación**

En este eje se quiere conocer el grado de innovación presente en los comercios desde procesos hasta capacitación, como lo indica SEGITTUR (2020), “En este eje se evalúa el desempeño innovador del destino en términos de procesos de gestión interna, producto y servicios turísticos, comercialización y marketing y, por último, la innovación aplicada a la capacitación” (p.84).

En la siguiente figura se muestra el porcentaje de comercios que se encuentran familiarizados con el término de innovación.

### Gráfico 21

#### Porcentaje de empresas familiarizadas con el concepto de innovación



**Fuente:** Elaboración propia.

En la figura anterior se puede apreciar cómo un 69 % de los comercios se encuentran familiarizados con el concepto de innovación, no así el 31 % restante, quienes no se consideran relacionados con el término. Una gráfica muy interesante, ya que da una visión a pesar de que la mayoría conoce el concepto, muchas otras de las empresas se están quedando sin innovar, o bien, lo hacen sin saber el concepto de lo que es, en este caso, la innovación.

En la siguiente tabla se cita algunas de las respuestas de los comercios encuestados acerca de su concepto de innovación.

**Tabla 8**

*Respuestas del concepto de Innovación, según los encuestados*

estar al pendiente de los cambios en diferentes ramas para que el negocio sea pionero
brindar nuevas soluciones
crear algo con lo que tenemos
innovar
crear algo nuevo y diferente teniendo una función destinada al progreso social.
hacer cosas o procesos nuevos
algo nuevo, llamativo y diferente
proyectarse ante nuevas posibilidades

---

**Fuente:** Elaboración propia.

En la tabla anterior se puede apreciar algunas de las respuestas de lo que es innovación, en pocas palabras, respuestas dadas por los comercios que corresponden al 69 %, los cuales sí se encuentran familiarizadas con el concepto, Esto permite ver cómo sí hay un conocimiento claro y acertado de lo que es el concepto por parte de esa mayoría que conoce el concepto.

En la siguiente figura se muestra cuáles son las acciones que ponen en práctica los comercios para fomentar la innovación en sus empresas.

## Gráfico 22

*Acciones que realizadas por comercios para fomentar la innovación*



**Fuente:** Elaboración propia.

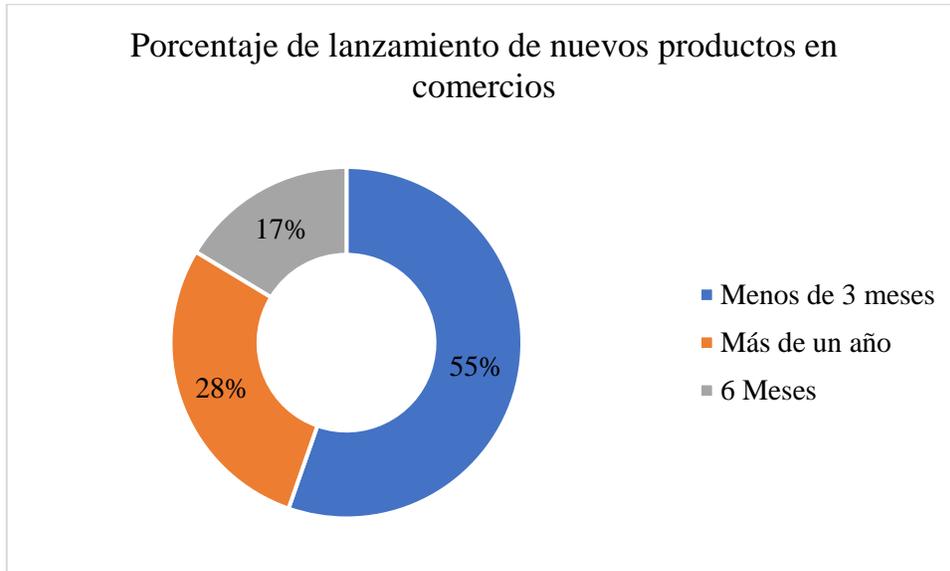
En la figura anterior sobresalen dos de las prácticas más frecuentes: promover la interacción entre colaboradores a nivel de experiencias con un total de noventa y siete empresas utilizando esta técnica y experimentar con nuevas ideas con un resultado de ochenta y ocho negocios realizando este método. No obstante, hay veintiséis empresas que no practican ninguna técnica para fomentar la innovación en su negocio.

Lo más importante en este punto es observar cómo los comercios no solo se quedan con saber qué es el concepto, sino que muchas de estas empresas aplican e incentivan la innovación de distintas maneras, permitiéndoles una mejor adaptación a los constantes cambios.

En la siguiente figura se detalla el porcentaje de empresas que han tenido lanzamiento de nuevos productos durante el último año, así como la frecuencia con que los comercios lanzan nuevos productos.

### Gráfico 23

*Porcentaje de empresas que han lanzado nuevos productos*



**Fuente:** Elaboración propia.

En el gráfico se muestra que un 55 % de las empresas han desarrollado o lanzado al mercado productos nuevos en un periodo menor a tres meses, un 28 % ha tenido lanzamiento de productos hace más de un año, y un 17 %, hace seis meses, aproximadamente.

En este gráfico, igual como se vio en los anteriores, sí se mantiene la aplicación de la innovación por parte de los comercios dentro del Centro Histórico, donde más del 50 % ha innovado lanzando nuevos productos.

A continuación, se detalla el porcentaje de negocios que han realizado capacitaciones durante los últimos dos años.

#### Gráfico 24

*Porcentaje de comercios que realizaron capacitaciones en los últimos dos años*



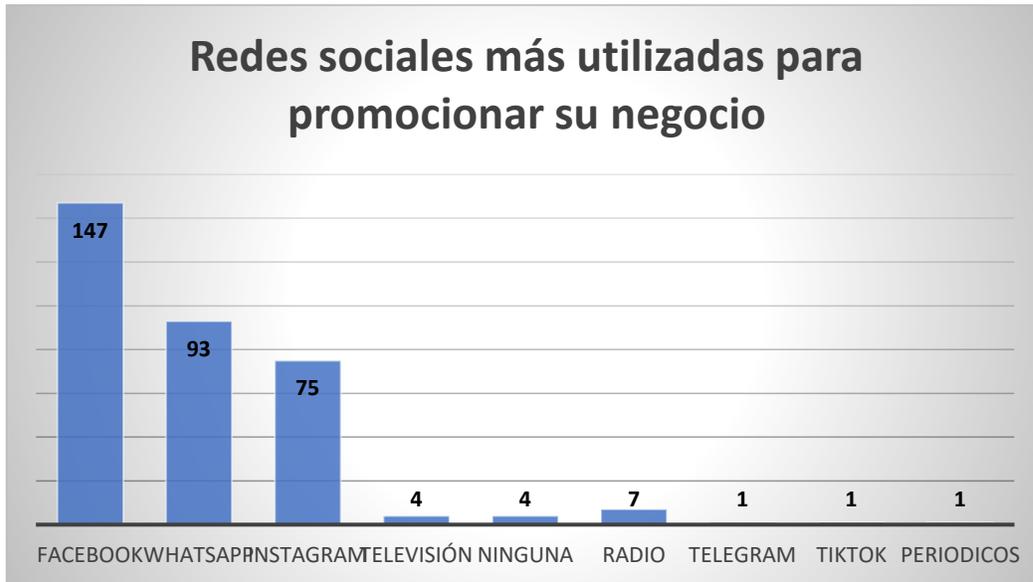
**Fuente:** Elaboración propia.

En el gráfico anterior se observa que un 80 % de los encuestados no han realizado capacitaciones durante los últimos dos años, mientras que un 20 % sí. Esto pasa a ser un dato que tiene mucho que ver con la tecnología, ya que muchas cosas se pueden acceder por medio de internet, sin embargo, incentivar la capacitación tiene que ser una de las prioridades.

En el siguiente gráfico se muestra las redes sociales más utilizadas como herramienta de promoción.

### Gráfico 25

*Redes sociales más utilizadas para promocionar su negocio*



**Fuente:** Elaboración propia.

En la figura anterior se detalla que un total de 147 empresas utilizan Facebook como herramienta principal, 93 de ellas prefieren Instagram y por lo menos siete negocios aún continúan utilizando la radio como canal de distribución.

Igual como lo vimos en el gráfico de las redes sociales, la manera de promoción ha cambiado hacia las redes sociales, siendo los tres principales medios de promoción, aunque aún se mantienen en un porcentaje mínimo la radio y la televisión.

## Resultados del check list aplicado al Centro Histórico de Liberia para el eje de innovación

**Tabla 9**

*Marco normativo con los resultados para el Eje de Innovación*

Innovación	
Ámbito A. Innovación en los procesos de gestión del destino	
Descriptor	Cumplimiento (✓)
Cuenta el centro histórico de Liberia con un Plan de director de Innovación.	X
Existe dentro del Centro Histórico de Liberia, una estructura organizativa, con el fin de promover la innovación.	X
Ámbito B. Innovación en productos y servicios	
Se destaca el Centro Histórico de Liberia, como un destino de innovación en productos, servicios y segmentos.	X
Se encuentra dentro del Centro Histórico un óptimo sistema de movilidad urbana.	X
Ámbito D. Innovación en capacitación y conocimiento	
Existe dentro Centro Histórico de Liberia una cantidad importante de emprendimientos en funcionamiento.	✓

**Fuente:** Elaboración propia.

Ámbito A. Innovación en los procesos de gestión del destino

Con respecto al ámbito A, se resalta nuevamente el problema dentro del centro histórico y es la falta de un plan regulador o un máster plan que abarque un plan de innovación. Dentro del Centro Histórico existe una estructura organizativa, sin embargo, esta abarca más temas relacionados con la gestión cultural en la zona.

### Ámbito B. Innovación en productos y servicios

En el ámbito B se considera que el Centro Histórico de Liberia no se destaca como un destino de innovación en productos, servicios y segmentos, sin embargo, cuenta con los recursos necesarios para lograrlo. Con respecto a la movilidad urbana se considera que tampoco cuenta con un óptimo planeamiento, ya que muchos de los comercios están muy centralizados, saturando sectores y no permiten una movilidad hacia otros barrios.

### Ámbito C. Innovación de emprendimientos

En este Ámbito C. Se encontró una gran cantidad de emprendimientos en el Centro Histórico, distribuidos entre los cuatro barrios (Condega, La Victoria, Los Cerros y Los Ángeles). Los emprendimientos van desde cafeterías, tiendas, sodas, mini supermercados, peluquerías, entre otros.

#### **4.2.5. Gobernanza**

La gobernanza hace alusión al Ente Gestor del proyecto, ya sea público o privado, para lo cual se tomó en cuenta la Municipalidad de Liberia con los departamentos de Gestión Ambiental, Urbanización, Desarrollo emprendedor, Tecnologías de la información, la Alcaldía, el Departamento de emprendedurismo y desarrollo, entre otros, para construir un diálogo participativo respecto al proyecto.

Se habla en general de crear un modelo de gestión turística, debe ser una unión público-privada para el Centro Histórico de Liberia, nombrando los actores que quieran formar parte del proyecto y así enfocarse en una hoja de ruta enfocado en lo experiencial y lo interactivo, por ejemplo, un mapa de actividades que indique, no solo la información relevante de las empresas que lo brindan, sino también fechas de disponibilidad, cuáles son los medios de transporte para llegar ahí, a qué distancia se encuentra, etc.

Dentro de este contexto, el Centro Histórico cuenta con una gran apertura a lo que es un modelo de gestión donde se involucren piezas claves como Universidades, y las cámaras de turismo que tienen afiliados dentro del Centro Histórico.

Una vez efectuados los estudios pertinentes, parte del proceso se haría por medio de un presupuesto destinado al turismo dentro del cantón, que es recaudado por medio de un impuesto en el Aeropuerto Daniel Oduber Quirós, este dinero ingresa en las arcas de la Municipalidad, gracias a la Ley 9159.

Donde de los (US\$27,00) que se cobra como impuestos de salida, se destina (US\$12,00) para el gobierno central, de estos últimos, un 38,6 % son para la Municipalidad de Liberia. Este monto tiene que destinarse específicamente a desarrollo de infraestructura turística (Sistema Costarricense de Información Jurídica).

Mucho se habla también sobre cómo poder incentivar a las empresas a formar parte de los DTI's y una forma de motivar a las empresas a formar parte de este proyecto es ofrecerle a cambio una data que les permita adquirir datos periódicos sobre la cantidad de personas que visitan Liberia, principales puntos de interés, actividades más buscadas para desarrollar, temas de interés, gustos gastronómicos y demás que los favorezca a la hora de planear estrategias de ventas o mercadeo.

Actualmente, las universidades forman un papel muy importante sobre la detección de nuevas necesidades turísticas y las necesidades del mercado, para ello, se realiza encuestas sobre necesidades futuras y entrevistas, las cuales sirven para medir los índices como empleabilidad, progreso social, índices de las universidades, promociones, carreras, el tema del bilingüismo y la formación profesional.

La principal iniciativa radica en la constante capacitación a los emprendimientos, gracias a temas como: marketing, uso de las redes sociales, modelo canvas, estos temas les permite crecer como empresa y descubrir nuevos canales e identificar los que ya poseen.

En temas de accesibilidad a la información turística se encuentran en construcción de la idea central a una ciudad inteligente, lo que permitiría desarrollar proyectos que conlleven a una descentralización de información turística y una mayor divulgación de ella a través de mecanismos digitales, que no solo guarden con seguridad información sensible, sino que exponga los puntos de interés para los turistas. Sin embargo, antes de desarrollar dicha iniciativa deben mejorar el acceso a internet, que actualmente solo se tiene contemplado el parque central Mario Cañas Ruíz.

Respecto al tema de sostenibilidad. A pesar de los esfuerzos que realizan en la Municipalidad de Liberia, se considera que falta mucho reforzamiento, además del que ya hacen, para que los negocios del centro histórico empiecen a realizar de manera permanente prácticas más sostenibles. Actualmente, existe mucha carencia de información y formación. Con las entrevistas realizadas a los comercios, los resultados indican que existe poca interacción entre la municipalidad y los negocios acerca de cultura sostenible, tratamiento de residuos y capacitaciones enfocadas en el tema, además de una inconstancia con el recorrido del camión específico de los residuos valorizables.

#### Análisis de la entrevista a la Asociación de la Cultura

La Asociación para la Cultura de Liberia fue fundada en el año 1987. Fue declarada por la Municipalidad como Institución Benemérita de la Cultura de Liberia en el año 2016. La Asociación se encarga de velar por el desarrollo cultural y comunitario del centro histórico

de Liberia. Esta Institución forma parte importante de la Gobernanza y Gestión para el Centro Histórico.

Esta Institución hace énfasis en la importancia de que un Ente Gestor turístico cultural forme parte de la gobernación, en este caso, de la Municipalidad, ya que el Ente Gestor sería el encargado de brindar y construir una relación de confianza entre el sector público y privado, ya que la cultura y el turismo son un generador y captador de recursos económicos.

Se dice que la Municipalidad, en este caso, necesita una reestructuración o más complicidad en la toma de decisiones en cuanto a innovación y proyectos de mejora cultural, turismo, urbanismo, e infraestructura, para generar condiciones óptimas para que las empresas privadas puedan gestionar sus propias ofertas y, de esa manera, el gobierno municipal pueda recaudar los impuestos que generen ellas.

Por medio de los impuestos de salida del turismo hay un porcentaje destinado para infraestructura turística y la recuperación del patrimonio cultural. La municipalidad se ve obligada a invertir en el ordenamiento urbano. Hoy, existe un planteamiento que ha venido avanzando para poder hacer proyectos de mejora, tanto en infraestructura turística y el rescate del patrimonio cultural. Esto permite impactar al desarrollo turístico y ofrecer alternativas a los visitantes y locales de entretenimiento y conocimiento.

Actualmente, se está trabajando con la academia, en este caso, Universidades como la Universidad Nacional (UNA), Universidad de Costa Rica (UCR), Universidad Estatal a Distancia (UNED), entre otras. Con proyectos y propuestas, tanto de urbanismo como rescate de centro históricos, edificaciones y proyectos de dinamización económica. También se quiere mejorar las alianzas para trabajar con Acueductos y Alcantarillados (AyA) y el

Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) para las mejoras del centro histórico que se requieran.

Si existe una visión de mejora para el Centro Histórico de Liberia de parte de los administrativos y técnicos. Pero se necesita hacer más estudio de infraestructura para mejorarla, al igual que crear más espacios recreativos, parques con zonas verdes, teatros para disfrutar de obras artísticas, galerías de arte, espacio para conciertos, ferias artesanales y de exposición, también escuelas de música y bailes.

El gobierno local se encuentra haciendo inversiones para sanar el entorno urbano como la remodelación del parque central de Liberia, al igual que creando espacios atractivos para los comerciantes como el centro gastronómico “Casa Liberia”, que es un mercado con variedad gastronómica, cultural y feria de artesanías de emprendedores locales, que son aptos, sanos y atractivos para los turistas y la comunidad.

## Resultados del check list aplicado al centro histórico de Liberia para el eje de gobernanza

**Tabla 10**

*Marco normativo con los resultados para el Eje de Gobernanza*

Gobernanza	
Ámbito A. Visión estratégica e implementación	
Descriptor	Cumplimiento (✓)
Instrumentos normativos vigentes dentro del Centro Histórico con respecto a Turismo y Patrimonio.	X
Existen fondos presupuestarios disponibles para la realización del proyecto.	✓
Se cuenta con recursos turísticos de interés con el cual se pueda realizar una estructura de producto turístico atractivo.	✓
Ámbito B. Eficiencia en la gestión	
Se cuenta con material humano para el desarrollo de una Smart office dentro del Centro Histórico.	✓
Posibilidad de formación humano, según las necesidades del destino, por medio de Colegios Técnicos y Universidades.	✓
Ámbito C. Gestión transparente, abierta y participativa	
Disponibilidad de las partes de mantener una colaboración participativa.	✓
Portales online disponibles que sirvan de canal para la difusión de la información.	✓
Se cuentan con oficinas de turismo localizadas dentro del histórico.	X

**Fuente:** Elaboración propia.

### Ámbito A. Visión estratégica e implementación

Con respecto al ámbito A, se refleja uno de los problemas más grandes que se encuentran dentro del Centro Histórico de Liberia con respecto a la falta de un máster plan, que sirva de instrumento normativo y de los lineamientos por seguir dentro del centro. Sin embargo, gracias a la Ley 9159, el dinero que ingresa a las arcas de la Municipalidad de Liberia, con destino específico a turismo es un fondo suficiente para iniciar el proyecto. Por otra parte, los recursos turísticos disponibles en el Centro Histórico son muy amplios, ya que es uno de los espacios con mayor concentración de infraestructuras con declaratoria patrimonial del país, siendo un lugar muy rico en historia y arquitectura para la realización de un producto turístico atractivo.

### Ámbito B. Eficiencia en la gestión

En este ámbito B, se cuenta con recursos claves para gestionar la eficiencia de la gestión, ya que, con tres universidades estatales, una institución para universitaria, dos colegios técnicos profesionales, además de las instituciones públicas y privadas que pueden estar relacionadas con la gobernanza del destino.

De la mano con las instituciones mencionadas, se puede llegar a establecer un diálogo abierto, donde la gobernanza pueda externar sus necesidades, además de las insuficiencias identificadas en el destino, con el fin que estas puedan ser abordadas por los futuros profesionales de estas instituciones.

### Ámbito C. Gestión transparente, abierta y participativa

Por parte del ámbito C, se identificó una gran apertura de mantener una colaboración participativa entre todas las partes que se prevén pueden ser parte de una futura gobernanza, importante recalcar que las dos principales entidades tomadas en cuenta como lo fueron la

Municipalidad de Liberia y CATURGUA, cuentan con portales online para una futura difusión de información.

Sin embargo, con respecto a las oficinas de turismo, no existe en este momento ninguna, anteriormente se contó con una ubicada en la Antigua Gobernación, administrada por CALITUR, pero esta cámara se encuentra inactiva en estos momentos.

#### **4.3. Evaluación de los datos**

En la siguiente sección se realizará una evaluación de los datos recopilados con el fin de valorar el nivel de su cumplimiento, según los descriptores seleccionados. A cada uno de los ámbitos correspondientes se le otorgará un puntaje que representará el estado actual de cada indicador, al final se sumará el total, dando así la calificación del eje. Importante resaltar que se considera como grado suficiente, cuando se cumple como mínimo con un total del 80 %.

Para ello, se ha diseñado una escala de evaluación con los siguientes argumentos y porcentajes:

**Tabla 11***Escala de evaluación*

<b>Asignación</b>	<b>Descripción</b>	<b>Porcentaje correspondiente</b>
<b>A</b>	Cumple con <i>excelencia</i> cada ámbito tomando en cuenta las necesidades de cada uno de los descriptores de los ejes, manteniéndose actualizado sobre el desarrollo de los nuevos mercados y destinando un presupuesto para la implementación de obras turísticas.	86 % - 100 %
<b>B</b>	Cumple de forma <i>aceptable</i> cada rubro con opciones de mejora, dejando claro cuál es la línea para seguir con estudios realizados o planificados para su elaboración, que demuestren un objetivo claro con plazos definidos.	66 % - 85 %
<b>C</b>	Cumple de forma <i>deficiente</i> cada sección, no hay evidencia que demuestre un seguimiento hacia los estándares de los ejes. Demuestra falta de comunicación entre las partes involucradas. Sin embargo, si cuenta con el desarrollo de algunos proyectos relacionados con el turismo, mas no orientados al mercado actual.	56 % - 65 %

<b>D</b>	Cumple <i>estándares mínimos</i> , los actores involucrados no se enteran del desarrollo de proyectos por lo que pasan inadvertidos. Hay un nivel alto de desinformación hacia los ejes y el beneficio es para un grupo reducido de personas, por lo que cumplen con lo mínimo establecido por la Ley de Costa Rica.	36 % - 55 %
<b>E</b>	Cumple con <b>niveles críticos</b> , no existe un seguimiento, además de un desconocimiento de las necesidades del entorno para el cumplimiento de los ejes.	01 % - 35 %

**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 12**

*Cumplimiento eje de Gobernanza*

Ámbito	Grado de cumplimiento
Visión estratégica e implementación.	C
Eficiencia en la gestión.	C
Gestión transparente, abierta y participativa.	C
Gestión responsable y controlada.	D
<b>Cumplimiento del eje</b>	<b>C</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

Respecto al cumplimiento del eje de gobernanza, dio como resultado *deficiente*, esto significa que no hay evidencia que demuestre un seguimiento hacia los estándares de los ejes establecidos por el DTI. Demuestra falta de comunicación entre las partes involucradas. Sin embargo, sí cuenta con el desarrollo de algunos proyectos relacionados con el turismo, mas no orientados al mercado actual. Porcentaje de cumplimiento del 56 % al 65%.

Lo anterior se debe a que no existe un grupo conformado de gobernanza como tal, es decir, dentro de este grupo debería haber un representante de cada entidad (municipalidad, universidades, Asociación para la cultura y cámaras de turismo), por tanto, no puede haber una visión estratégica ni una gestión que facilite el desarrollo e implementación de proyectos.

Cada uno de los grupos mencionados trabajan por sus propios medios y metas, sin embargo, son pocos los que realizan una gestión abierta, participativa, responsable y controlada.

**Tabla 13**

**Cumplimiento eje de Innovación**

Ámbito	Grado de cumplimiento
Innovación en los procesos de gestión del destino.	E
Innovación en productos y servicios.	E
Innovación en comercialización y marketing.	E
Innovación en capacitación y conocimiento.	E
<b>Cumplimiento del eje</b>	<b>E</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

Se determinó para el eje de innovación un nivel de cumplimiento *críticos*, es decir, no evidencia un seguimiento en la capacitación para la creación de proyectos empresariales. Sí se refleja un desconocimiento de las necesidades del entorno para el cumplimiento de los ejes, carece de innovación en comercialización y marketing para el impulso de productos. Porcentaje de cumplimiento del 1 % al 35 %.

- Por otra parte, se logra determinar que no hay interés por parte de la municipalidad en recolectar información que le permita conocer más información acerca de su sector empresarial y como hay tal desinterés, no hay apertura por parte del gobierno local por desarrollar talleres que fomenten el desarrollo de habilidades para la innovación de productos y servicios.

**Tabla 14**

*Cumplimiento eje de Tecnología*

Ámbito	Grado de cumplimiento
Tecnología aplicada a la gobernanza.	E
Tecnología aplicada al marketing turístico.	E
Infraestructuras turísticas.	E
Sistemas de conocimiento turísticos.	E
<b>Cumplimiento del eje</b>	<b>E</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

En cuanto al eje de tecnología se determina que tiene un grado de cumplimiento *crítico*, no existe un seguimiento, además de un desconocimiento de las necesidades del entorno para el cumplimiento de los ejes. Porcentaje de cumplimiento de un 01 % a un 35 %.

- Se evidencia poca implementación de tecnología en Centro Histórico como tal, es decir, no hay cámaras de seguridad que se encuentren operativas.
- No existe una base de datos inteligente que recolecte información de importancia para el desarrollo del destino, las estrategias de marketing siguen siendo convencionales, igual que la infraestructura turística.

**Tabla 15***Cumplimiento eje de Sostenibilidad*

Ámbito	Grado de cumplimiento
Instrumentos de política de turismo responsable y sostenible.	E
Conservación y mejora del patrimonio cultural.	C
Conservación medioambiental.	E
Desarrollo social y económico del destino y la comunidad local.	E
<b>Cumplimiento del eje</b>	<b>E</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

En cuanto al eje de Sostenibilidad se determina que tiene un grado de cumplimiento *crítico*, no existe un seguimiento, además de un desconocimiento de las necesidades del entorno para el cumplimiento de los ejes. Porcentaje de cumplimiento del 01 % al 35 %.

- No se cuenta con una política de turismo clara y tampoco hay quien la emita, pues la Municipalidad de Liberia carece de una oficina de turismo que se encargue de temas de interés e implementación de proyectos.

- Sí se cuenta actualmente restructurados algunas edificaciones patrimoniales como la Antigua Gobernación y el Museo de Guanacaste, pero se tiene en abandono otras obras como el Kiosco del Parque Mario Cañas Ruiz.
- Si bien es cierto es cierto que El Centro Histórico cuenta con políticas medio ambientales, no hay un seguimiento evidenciable de ellas.
- El Centro Histórico no cuenta con un plan de desarrollo social que contribuya a un mejoramiento de la economía.

**Tabla 16***Cumplimiento eje de Accesibilidad*

Ámbito	Grado de cumplimiento
Marco Normativo.	D
Gestión de la Accesibilidad en el destino.	E
Implementación de la accesibilidad en el destino.	D
Accesibilidad de herramientas tecnológicas.	D
<b>Cumplimiento del eje</b>	<b>D</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

De acuerdo con el eje de accesibilidad cumple *estándares mínimos*, los actores involucrados no se enteran del desarrollo de proyectos, por lo que pasan inadvertidos. Hay un nivel alto de desinformación hacia los ejes y el beneficio es para un grupo reducido de personas por lo que cumplen con lo mínimo establecido por la ley de Costa Rica.

- Los establecimientos cumplen lo mínimo establecido por la Ley N° 7600, es decir, se aseguran de que se accesible mediante rampas físicas que le permita el fácil ingreso en el local.

- No hay una campaña de sensibilización acerca de las personas o turistas con necesidades especiales.
- Externamente Guanacaste se promociona más como un destino verde y ecológico y no tanto accesible.
- Sí hay desarrollo de experiencias turísticas accesibles, pero no dentro del Centro Histórico de Liberia.

## Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones

### Conclusiones

Se concluye respecto a los análisis de resultados que el objeto de estudio analizado se encuentra en un nivel bajo en cuanto al cumplimiento de objetivos, según los ejes de accesibilidad, sostenibilidad, gobernanza, innovación y tecnología. La mayoría de los negocios ubicados en el Centro Histórico se localizan en barrio Los Cerros, seguido de La Victoria, Condega y Los Ángeles.

El Centro Histórico como tal cuenta con una alta preservación de muebles patrimoniales y culturales, rodeado de un alto porcentajes de empresas que también forman parte del Centro de Liberia, lo que lo constituye un lugar de interés turístico por su cercanía con el aeropuerto y playas.

No obstante, aunque cuenta con características importantes para desarrollarse como DTI, dentro de los estudios realizados se encontró algunas inconsistencias como tener una gestión responsable y controlada, innovación de productos y servicios, así como innovación en comercialización y marketing, tecnología aplicada a la gobernanza, falta de comunicación entre los posibles gestores, entre otros puntos.

Además, se concluye que hay un alto grado de desconocimiento en cuanto al impacto que tiene el turismo sobre la comunidad y la desinformación de los proyectos que se han desarrollado, hace que exista un nivel alto de desinterés por parte del sector comercial, así como un efecto nulo en la opinión de las personas encuestadas. Importante mencionar, aunque hay personas que reconocen que la ubicación es buena, no se refleja una opinión positiva respecto a los beneficios por obtener.

Asimismo, dentro de los estudios realizados hay una concentración mínima de empresas afiliadas a cámaras de turismo o comercio, así como empresas que no cuenten con certificaciones que validen estándares de calidad para las personas que toman el producto o servicio.

Para el eje de accesibilidad se analizó desde dos perspectivas, la primera, siendo la parte del establecimiento físico, tomando en cuenta los estándares mínimos de accesibilidad para personas con necesidades especiales y, la segunda, como el acceso a la conectividad e información turística, dando como resultado que la mayoría de los negocios sí cumplen con el estándar mínimo requerido por la ley 7600 (rampa de acceso y baño para personas con discapacidad), por lo que la municipalidad está en proceso de asignar recursos para facilitar la instalación de aceras que sean de material podo táctil, es decir, hay opciones de mejora.

Se concluye que hay poca información brindada a los empresarios, en relación con el tema de accesibilidad y el impacto económico positivo que podría traer a nivel de turismo, por tal motivo, no se puede promover ni diseñar una estrategia que promocióne al Centro Histórico como destino accesible.

Se concluye, además, que la mayoría de los comercios ubicados en el Centro Histórico cuentan con conectividad de internet, pero únicamente para uso interno, puesto que las tarifas para contemplar un internet de alta velocidad y buena calidad representan un alto costo para los comerciantes, por lo que se descarta el uso de una banda abierta para los turistas.

Se concluye para el eje de innovación, que hay una falta de integración en los procesos de desarrollo de gestión del destino, pues no hay una creación de estrategias o normativas participativas entre el sector empresarial del Centro Histórico y la gobernanza, además de

haber una serie de necesidades como el desarrollo de estrategias, formación en el área de creación de productos y manejo de redes sociales, que aún no han sido solventadas, la gobernanza se orienta en un sector de la población dedicada al emprendedurismo, sin embargo, para los DTI todos los aspectos mencionados son fundamentales para las partes involucradas.

Se concluye para el eje de tecnología aplicada a la gobernanza que no se evidencia el seguimiento constante para el desarrollo de bases de datos que faciliten la creación de productos o creación de servicios acorde con el perfil de turística que visita el Centro Histórico, además de tener una carencia en dispositivos de seguridad que se encuentren operativos, ni evidencia de seguridad cibernética con los datos que ya se maneja.

Se concluye para el eje de sostenibilidad que hay un cumplimiento deficiente de las normas de sostenibilidad ambiental aplicadas al Centro Histórico, pues la mayoría de las normativas y proyectos por desarrollar son realizados en las afueras de este, respecto al desarrollo social existe una alianza estrecha, lo cual facilita el progreso social y el impulso de proyectos locales dentro de Centro Histórico.

Se concluye que hay un alto interés de preservación del patrimonio, sin embargo, las reestructuraciones que se le han realizado son pocas, en comparación con los recursos destinados para ello.

Todos estos factores dan como resultado que el Centro Histórico sí tiene los cimientos necesarios para transformarse en un DTI, pero con algunas áreas de mejora que le permita constituirse como un destino integral a través de la implementación de un modelo de cinco hélices, que consiste entre la unión del gobierno local, la academia, fomentando la

investigación y educación, el sector empresarial, el medio ambiente y la sociedad civil que le permita realizar acciones fundamentales como agentes de cambio.

### **Recomendaciones**

- Ya que, por parte de la municipalidad, CATURGUA y las universidades públicas hay disponibilidad para la ejecución de proyectos como este, se recomienda establecer las instituciones que conformarían la comisión para llevar a cabo el plan de acción para las áreas de mejora. Una vez establecida dicha comisión se recomienda establecer una prioridad por eje, pues en todos los ejes hay falencias por mejorar.
- Se recomienda dar seguimiento al proyecto por medio del gobierno local con su Ente Gestor correspondiente, pues al estar la propuesta en una etapa inicial, permitirá desarrollarse a un punto medio mínimo de un periodo de ocho años, siendo este un proyecto a largo plazo, que permitirá darle continuidad a las siguientes fases.
- Se recomienda realizar investigaciones y trabajos de campo por medio de la academia, así el proceso se abarca por etapas, dando seguimiento a las necesidades del mercado y nuevas formas de solventarlas.
- Se recomienda también realizar una mejor difusión de la información, de manera que los comerciantes estén más enterados en qué obras se invierten los fondos destinados a turismo, infraestructura y demás, así como un acercamiento a identificar cuáles son las necesidades del sector empresarial para romper esa brecha de distanciamiento uno del otro.
- Se recomienda elaborar un cronograma con fechas de los estudios realizados, con el fin de mantener actualizado el documento, así como dar seguimiento a los responsables y los plazos establecidos para las acciones por implementar.

- Se recomienda designar una oficina de turismo que se encargue de ligar y liderar proyectos que vayan relacionados con el proyecto, puesto que así se deja precedente de los posibles recursos por destinar para la implementación de estos.
- Se recomienda que la supervisión del proyecto la lleve a cabo un Gestor Turístico como tal, con perfil y carácter profesional en el área de Gestión turística, que posea las habilidades y destrezas para cumplir los objetivos del proyecto a un mediano y largo plazos.
- Se recomienda llevar a cabo la elaboración de una data con la información de cada uno de los empresarios y los productos o servicios que ofrece dentro del centro histórico.
- Se sugiere la fabricación de una base de datos de los turistas y su perfil, donde se vea reflejado cuáles son los gustos, razones de viaje, motivaciones y lugares de preferencia.
- Se recomienda elaborar capacitaciones diversificadas en temas varios para el sector empresarial (no tanto a los emprendedores), ya que eso contribuiría a establecer una mejor relación con este sector.
- Se recomienda la implementación de un modelo de cinco hélices que genere interacciones entre los diferentes sectores propuestos por el DTI para generar un desarrollo sostenible.

## Capítulo VI. Propuesta

En el siguiente apartado se describirá la propuesta acerca de un plan de acción y mejora que defina la ruta de implementación de los descriptores necesarios para que el Centro Histórico de Liberia pueda optar por el modelo de gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes.

Para iniciar con la propuesta es necesario refrescar el concepto de Destino turístico Inteligente como lo explica SEGITTUR (2020), citando el Libro Blanco de los Destinos Turísticos Inteligentes (2015):

es un destino turístico innovador, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico, que promueve la accesibilidad para todos, que facilita la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino y mejora la calidad de vida de los residentes (p.8).

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede entender el DTI como un destino que tiene el propósito de mejorar la calidad de vida de los residentes y, por ende, a todos los visitantes que vayan a tener el destino, desarrollando un espacio con tecnología e innovador, inclusivo, pero sin comprometer los recursos del futuro.

La ruta por seguir la plantea López de Ávila et al. (2015), en el Libro Blanco de los Destinos Turísticos Inteligentes donde aporta lo siguiente:

Para la transformación de una ciudad en un DTI creemos necesario contemplar la asociación público-privada entre los agentes que intervienen, estableciendo un vínculo que fomenta la creatividad y la innovación. Las empresas privadas ofrecen

diseño innovador, dada su independencia del sector público, y también la gestión del día a día y el mantenimiento actualizado de los proyectos realizados (p. 160).

Pero esto resulta todo un reto para el destino.

Otro punto de vista es de López de Ávila y García (2015), de la siguiente manera:

La complejidad y heterogeneidad del Destino Turístico Inteligente requiere la actuación conjunta de la empresa privada, las administraciones públicas, las entidades de formación y las entidades de I+D+i, para elaborar y hacer efectivo un plan de acción integral que involucre otros aspectos además del estrictamente turístico, a saber: tecnológico, económico, social, medioambiental, arquitectónico, jurídico, cultural, etc. (p. 62).

Dicho lo anterior, con los años se ha visto cada vez más complicada la correlación público-privado, es por ello que es indispensable implementar un modelo de gestión que facilite la interacción entre los diferentes sectores, así lo resaltan López de Ávila y García, que para el caso del Centro Histórico sería un punto de alto valor.

La ciudad de Liberia es una localidad donde las universidades se han visto como una oportunidad para generar encadenamientos en la región chorotega, ya que se cuenta con las cuatro universidades públicas del país como los son: Universidad Nacional, Universidad de Costa Rica, la Universidad Técnica Nacional y la Universidad Estatal a Distancia. Aunado a esto, hay instituciones que fomentan el fortalecimiento en diferentes áreas de servicio al cliente, desarrollo y creación de productos y demás como el Instituto Nacional de Aprendizaje.

Todas las instituciones académicas mencionadas cuentan con carreras afines a turismo, tales como administración, informática, entre otras, generando ventajas competitivas en los profesionales, personal capacitado, acompañamiento técnico por parte de los profesores. Todas estas herramientas serían de una gran ayuda para hacer frente a retos como los que demanda un modelo de gestión como el DTI.

Este modelo de innovación de cinco hélices consiste en algo muy similar a lo que se propone en el DTI, tomando en cuenta el trabajo en conjunto público-privado. Si bien es cierto, las academias mencionadas son entidades públicas, estas no son tomadas en cuenta en la literatura consultada, por lo que resaltan poco la labor de las universidades, teniendo la mayor parte de la responsabilidad centralizada en los ayuntamientos (municipalidad o gobierno local).

Este modelo nace de una transformación a lo que antes se conocía como triple hélice, como lo explica Carayannis & Rakhmatullin (2014), citado por Lara, Esteves, Cremonez y Ribeiro (2021):

Recent changes in the scenario have expanded the form of relationship between these actors. The already traditional triad formed by university-industrygovernment has been strengthened with new propositions and ap-lessons of constructs added to the original model, from the inclusion of society, converging to the so-called Quadruple Helix Model - QH, and especially with the evolution of the model, aggregating the environmental conditions, resulting in the model called the Quintuple Helix Model, constituting as important propellers in the dynamics of innovation and economic, social and environmental development (p.14)

Estas transformaciones por las que ha atravesado el sistema de hélices se han convertido en un sistema más completo, tomando en cuenta más sectores de importancia, los cuales se acoplan de una gran forma a los objetivos y los ejes de los DTI. Castillo (2020), enfatiza en la importancia de la unión de las entidades para alcanzar los objetivos:

El desarrollo innovador y sostenible de los países dependerá no solo de la presencia del gobierno, universidades e industrias, sino también de su capacidad de articularse para alcanzar objetivos sostenibles y que consideren la sociedad y el medio ambiente. Los desafíos del futuro demandarán más que nunca del desarrollo de la innovación. En el futuro, la ciencia, la tecnología y la creatividad jugarán un papel. (párr. 9).

#### **6.1. Justificación de los actores**

Tomando en cuenta todas las citas anteriores, se puede concluir que el éxito de cumplimiento del modelo de gestión de los DTI depende del compromiso de las partes interesadas (público-privado), que se fusionan en una gobernanza, aplicando el modelo de innovación de la quintuple hélice.

Conforme a lo anterior, se plantea la conformación de una gobernanza con entidades claves y sus respectivos representantes, para así garantizar la transparencia, la eficiencia y el compromiso que tienen que asumir este Ente Gestor antes los nuevos retos.

Se propone un Ente Gestor conformado y liderado por la Municipalidad de Liberia, ya que esta es la que cuenta con la mayor cantidad de recursos que por ley tienen que ser invertidos en el desarrollo turístico y conservación del patrimonio. Además, que desde ya se ven pinceladas de iniciativas para la creación de una Smart City en el distrito central, por lo que unir las dos iniciativas es una buena opción.

Sin embargo, hay mucho por mejorar en el enfoque turístico por parte de la Municipalidad de Liberia, ya que en estos momentos carece de un gestor turístico, por lo que muchas de las iniciativas con respecto a este sector no están siendo atendidas de la mejor forma, por lo que crear este puesto, tiene que ser prioridad para el gobierno local antes de iniciar.

Como segunda línea se espera el apoyo de entidades del Estado, tomando en cuenta la ventaja que posee Liberia, que muchas entidades públicas tienen sede en este distrito, como lo son el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), Instituto de Desarrollo Rural (INDER), Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo (INVU), Ministerio de Vivienda y Asentamientos Urbanos (MIVAH), Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE).

Todas estas instituciones que dentro de sus objetivos como instituciones públicas se ven relacionadas con los objetivos, tanto de los DTI como de la quintuple hélice, factor de gran valor que da la posibilidad de la incorporación a la gobernanza.

Además de la incorporación de la representación del comercio enfocado al turismo por medio de la Cámara de Turismo de Guanacaste (CATURGUA), quienes cuentan con una gran experiencia en el turismo, además que dentro de sus afiliados están las empresas más grandes de turismo de la provincia de Guanacaste.

De igual forma, el apoyo de las instituciones de educación, tales como la UNA, UCR, UNED, UTN e INA, que se considera como punto fundamental, pues son las encargadas

de educar, según las líneas que haya que mejorar dentro de los profesionales que se van a desempeñar en la zona.

Con estas entidades fusionadas como gobernanza y con la tarea de ser ese Ente Gestor del proyecto, tendría un buen equilibrio, siempre tratando de cumplir el objetivo de la gestión transparencia, la eficiencia y el compromiso para superar los nuevos retos.

La aplicación del modelo de innovación de la quintuple hélice se siente como algo posible y una buena opción, ya que universidades como la UNA, ya lo han ido implementando esporádicamente, con proyectos en concreto, por lo que se sabe que es posible y funciona.

Además, si se toma en cuenta que tres de las hélices ya se encuentran como entes gestores del DTI, se espera que haya una buena unión de estos engranajes para trabajar, en pro de la sociedad y el medio ambiente.

A continuación, se describe cada una de las hélices del modelo de innovación:

**Tabla 17***Modelo de cinco hélices*

<b>Hélice</b>	<b>Descripción</b>	<b>Actor(es)</b>
Gobierno	Dentro del proceso se refiere a las entidades que juegan un papel dentro del proyecto, ya sea como cámara de turismo, gobierno local o gestor cultural. Así mismo, su vinculación se especializa en comprender y canalizar las diferentes perspectivas holísticas para el desarrollo de procesos, orientación de recursos, mesas de trabajo y desarrollo de objetivos estratégicos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Municipalidad de Liberia</li> <li>• CATURGUA</li> <li>• Asociación para la Cultura de Liberia</li> </ul>
Academia	Su objetivo es desarrollar procesos de aprendizaje acorde con el entorno actual y necesidades del mercado. Por medio de la investigación y educación, orientar a las entidades de gobierno la ruta viable para la implementación de proyectos que genere encadenamientos inclusivos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Universidad Nacional de Costa Rica</li> <li>• Universidad de Costa Rica</li> <li>• Universidad Técnica Nacional</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Universidad Estatal a Distancia</li> <li>• Instituto Nacional de Aprendizaje</li> </ul>
Sector empresarial	Su papel es fundamental, pues deben tener la capacidad de adaptarse al mercado actual, sin dejar de lado su concepto de negocio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas privadas con más de cinco años en el Centro Histórico</li> <li>• Alojamientos situados en el Centro Histórico</li> <li>• PYMES</li> </ul>
Medio Ambiente	Su papel es generar normas reguladoras adicionales a las vigentes que velen por la preservación del medio ambiente dentro del Centro Histórico, velar por el cumplimiento de una buena separación de residuos, cuidado y restructuración de zonas verdes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Municipalidad de Liberia</li> <li>• Grupos de voluntariado</li> <li>• Bandera Azul-ICT.</li> </ul>

Sociedad Civil	<p>Se debe generar una integración en los procesos a los residentes locales, ya que parte de los beneficios recibidos serán para este sector.</p> <p>Por otra parte, a partir de la visitación de los turistas nacionales y extranjeros, se debe generar la base de datos acerca de sus gustos, preferencias y demás.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Residentes de la comunidad</li> <li>• Turistas extranjeros</li> <li>• Turistas nacionales</li> </ul>
----------------	---	---

**Fuente:** Elaboración propia.

Parte de las ventajas que tiene implementar un modelo como este para lograr con éxito el desarrollo del DTI son:

- Fortalece la comunicación entre los diferentes sectores
- Contribuye a la economía local y fortalece las habilidades del recurso humano
- Genera intercambio de ideas y conocimiento
- Abre canales de comunicación entre las personas involucradas
- Genera un desarrollo sostenible

## **6.2. Propuesta de implementación**

Respecto a la propuesta de implementación, se busca la fusión de ambos modelos con el fin de lograr los objetivos SEGITTUR, por medio de la metodología adaptada, utilizando el modelo de innovación de cinco hélices. Es importante recalcar que es un proceso para llevar a cabo a largo plazo, siendo así un mínimo de dos gobiernos locales, es decir, ocho años para alcanzar a la madurez del proyecto, no obstante, en esta primera etapa se realizará un diagnóstico de los cinco ejes con respecto a sus ámbitos, esto permitirá priorizar cada uno de los descriptores para el plan de acción.

Teniendo esta información se podrá obtener cuáles son los proyectos que tienen más urgencia en atender, según el nivel de prioridad, así atender el número uno de los ejes y así sucesivamente, en todos los ámbitos, con el fin de lograr el cumplimiento del modelo de gestión.

Esta clasificación se realizó, según el ámbito con más déficit de cumplimiento, además de su relevancia para el funcionamiento del DTI, por lo que se clasificó desde la A hasta

la D, siendo la A con más nivel de urgencia, y D, el que menos prioridad tiene en estos momentos.

**Tabla 18**

Prioridad de ámbitos a trabajar, según sus ejes

Ejes	
<b>Gobernanza</b>	
Visión estratégica e implementación	B
Gestión eficiente	D
Gestión transparente, abierta y participativa	A
Gestión responsable y controlada	C
<b>Innovación</b>	
Innovación en los procesos de gestión del destino	C
Innovación en productos y servicios	D
Innovación en comercialización y marketing	B
Innovación en capacitación y conocimiento	A
<b>Tecnología</b>	
Tecnologías aplicadas a la gobernanza	A
Tecnologías aplicadas al marketing turístico	B
Infraestructuras tecnológicas	C
Sistemas de conocimiento turístico	D
<b>Sostenibilidad</b>	
Instrumentos de política de turismo responsable y sostenible	D
Conservación y mejora del patrimonio cultural	A

Conservación medioambiental	C
Desarrollo social, económico del destino y la comunidad local	B
<b>Accesibilidad</b>	
Marco Normativo	A
Gestión de la Accesibilidad en el destino	D
Implementación de la accesibilidad en el destino	B
Accesibilidad de herramientas tecnológicas	C

**Fuente:** Elaboración propia.

Se va a elegir el ámbito con prioridad A por cada uno de los ejes, cada ámbito está compuesto por más sub-ámbitos, con los cuales se van a detallar a la hora de abordarlos, por medio del modelo de innovación de la quintuple hélice, se propone abordar, y así brindar una guía de cuál podría ser una opción para así cumplir satisfactoriamente cada descriptor.

### **6.2.1. Gobernanza**

En este eje se tomó como prioridad el ámbito de la gestión transparente, abierta y participativa. Este consiste en las acciones que realizará el Ente Gestor junto con la Municipalidad de Liberia y otras organizaciones para garantizar el consenso. Como lo explica SEGITTUR (2020):

Más allá de una buena planificación, para garantizar la calidad ofrecida en servicios e infraestructuras es necesaria una actuación transversal coordinada del Ente Gestor con otras áreas del Ayuntamiento y otras administraciones. Los requisitos en esta sección se centran en ello y en la política de concertación que garantice el consenso con ciudadanos y sector turístico (p.71).

Este ámbito está compuesto por tres sub-ámbitos, los cuales son los siguientes: colaboración y participación, comunicación y transparencia, oficinas de turismo. Los cuales se propone abarcar de la siguiente manera:

### **Colaboración y participación**

En este sub-ámbito lo que busca es la participación de la ciudadanía en los proyectos planteados por el Ente Gestor, además que esto se vea reflejado en las estadísticas a la hora de la recolección de datos. Esto principalmente se logra por medio de las políticas implementadas por la gobernanza hacia lo que quieren lograr dentro del DTI.

Para lograr esto se propone que por medio del Ente Gestor se realice campañas y ferias para lograr que la ciudadanía se perciba del cambio y la transformación que está viviendo el Centro Histórico de Liberia.

Se plantea que la iniciativa para la creación de una campaña y una feria como medio para involucrar a la ciudadanía, estará impulsada por diferentes estudiantes de distintas carreras de las universidades estatales, así mismo, contando con el apoyo de la empresa privada y la Municipalidad de Liberia, con el fin de lograr un rescate de la cultura del cantón, pero a su vez, lograr una interacción del ciudadano con el turista, tanto extranjero como nacional, la cual, a lo largo de los años, se ha dado en poca intensidad y se prevé que aumentará con estos proyectos.

La campaña y la feria puede llevar un nombre como: “Así es Liberia”, donde se haga el rescate de la idiosincrasia de Liberia. A su vez, se puede optar por la certificación de Bandera Azul de Eventos Especiales, con esta certificación, se tomará las medidas necesarias para así cumplir con la hélice faltante de sostenibilidad.

Tomando en cuenta que para conocer el cumplimiento de muchos de los puntos de este descriptor es necesaria la recolección y análisis de datos. Esto para conocer la verdadera participación de la comunidad en las actividades y las herramientas presentes dentro del DTI.

Se propone la creación del Observatorio Liberiano de Turismo, que será el ente encargado de la recolección y gestión de la información de relevancia turística en la ciudad de Liberia. Esta entidad tendrá a cargo el manejo de la Big Data dentro del DTI y con esa información se obtendrá esas estadísticas que permitirán conocer esa participación de la comunidad con el destino.

Este observatorio tendrá como responsabilidad producir análisis y publicar la información referente al Centro Histórico de Liberia, con el propósito principal que es brindarle los datos necesarios al Ente Gestor para la toma de decisiones, de igual forma, toda la información estará abierta al público. Esta división estará compuesta por dos equipos.

Equipo de campo: Este departamento será el encargado de la recopilación de la información, mediante distintos métodos de recolección de datos, tales como observación, encuestas, estadísticas, entre otras. Esta unidad se encontrará en puntos específicos dentro de Liberia: terminales y parada de buses, Aeropuerto, parques y Calle Real.

Equipo de Análisis: Este departamento lleva una tarea tanto antes como después de la recolección de los datos, ya que son los encargados de la formulación de los instrumentos, con base en los datos necesarios y puntos específicos por conocer, además de su

respectivo análisis a la hora que toda la información ya está recabada, esta unidad tiene que analizar y procesar los datos para ser enviados al Ente Gestor y luego ser publicados.

Se espera obtener una gran participación de los estudiantes en estos espacios, ya que esta división de recolección y análisis necesita mucha mano de obra, aquí es donde se pone en la mira cursos como los que tienen relación con estadística, permitiendo espacios de práctica y la oportunidad de generar nuevos indicadores de información.

### **Comunicación y transparencia**

Este consiste en los canales en que se transmite la comunicación de información, tanto la vía web como la forma física, los cuales deben mantener contenido informativo acertado, en una constante actualización y tener en cuenta varios idiomas.

En este caso, aunque Municipalidad de Liberia es la que más lleva la batuta dentro de la gobernanza, no se espera seguir el ejemplo de la comunidad de Tequila, quienes no poseen una página web exclusiva para el DTI, sino que comparten la plataforma con el Municipio de Tequila.

En este caso, se realizará como Medellín y Bogotá, los cuales tienen una plataforma exclusiva para el DTI, aquí se espera la publicación de todo lo relacionado con el DTI, hay que recordar que lo que se busca es la transparencia, y por este medio, es como se le hace llegar esta información a los interesados.

Se tomará en cuenta a los estudiantes de la Universidad de Costa Rica que se encuentren cursando la carrera de “Informática Empresarial”, o bien, estudiantes de la Universidad Nacional de Costa Rica que se desempeñen en la carrera de “Ingeniería en

Sistemas de Información”, los cuales tienen la posibilidad de poder realizar el diseño web, además de su mantenimiento y actualización.

Por otra parte, se puede abrir cuentas en redes sociales, si bien no se cuenta con carreras en específico de comunicación o diseño gráfico, sí existen cursos dentro de las carreras con enfoque administrativo, cursos con objetivos de mercadeo y comunicación asertiva, lo que abre las puertas por utilizar estos cursos como apoyo, a la hora de generar contenido para los distintos métodos de comunicación.

Se realizará calendarios de publicación donde se programará las publicaciones en las distintas redes sociales, apoyándose de la constancia en las publicaciones para así lograr el mayor alcance posible.

Por otra parte, la comunicación de forma física estará a cargo de la municipalidad con apoyo de las universidades, se buscará colocar esta información en los puntos importantes, con la finalidad de obtener el mayor alcance, según el flujo de personas por estas zonas.

De la mano con la información digital y la física, se espera fusionar ambas y lograr colocar tres pantallas interactivas, en la Antigua Comandancia, Parque Mario Cañas Ruiz y la Ermita de la Agonía, con estos puntos iniciales que atraviesan el Centro Histórico de este a oeste, se espera llegar a la mayor cantidad de personas posibles.

Estas pantallas interactivas son una oportunidad perfecta para la recolección de datos, pues para poder acceder a información específica, se pretende un pequeño inicio de sesión, donde se espera obtener datos, como correo electrónico, nombre, edad y país. De esta manera, se alimentará más a la base de datos del DTI.

Teniendo claro los canales, los productos que se espera compartir se dividen en tres:

Información de qué es un Destino Turístico Inteligente: Aquí se espera realizar pequeñas cápsulas donde se explique qué es un DTI, cuál es su metodología, sus ejes sus objetivos y la relación con SEGITTUR.

Información del modelo de innovación de la Quíntuple Hélice: En estas cápsulas se pretende describir el modelo de innovación, cuáles son las entidades relacionadas con el proyecto, qué significa cada una de las hélices y, por último, hacer énfasis en las hélices de sostenibilidad y sociedad.

Cápsulas informativas de avances: Aquí se espera hacer públicas algunos de los programas realizados dentro del DTI, con el fin que la sociedad se mantenga informada de los proyectos realizados en el Centro Histórico.

Información de actividades: En este se espera realizar las publicaciones de los cronogramas de las próximas actividades por realizar dentro del Centro Histórico, tales como ferias, pasacalles, conciertos, presentaciones teatrales.

Rutas por hacer: En este se pretende desplegar un mapa interactivo donde se les despliegue distintas rutas que se puede realizar dentro del Centro Histórico, tales como: Rutas Gastronómicas, Ruta de Museos, La Calle Real, El Tope de Toros, La casa de los 100 años.

### **Oficinas de Turismo**

Con las oficinas de turismo, se busca primero que los turistas se sientan respaldados y con la confianza de acercarse a centros en ubicaciones establecidas, en donde pueden aclarar sus dudas, buscar orientación, definir planes, etc. Sin embargo, un punto muy

importante de las oficinas, además de crear valor para el destino, es aprovechar ese acercamiento para conocer a los visitantes y saber sus gustos y preferencias, su nivel de satisfacción, también el nivel de posicionamiento del destino y así fomentar la fidelidad, entre otros.

Para abarcar puntos específicos dentro del Centro Histórico, se plantea el acondicionamiento de establecimientos propiedad de entidades que pertenecen al Ente Gestor, para así contar con ubicaciones estratégicas como las siguientes: Antigua Comandancia, Antigua Gobernación, Museo del Sabanero, Las Luisas.

### Figura 8

*Distribución de oficinas de turismo en el Centro Histórico de Liberia*



**Fuente:** Asociación para la Cultura de Liberia

Si bien se está hablando de ubicaciones que estarán dentro de los atractivos, se propone la elaboración de oficinas temáticas que estén a la altura de este tipo de infraestructuras, que cumplan con la temática del destino, con el fin de potenciar el atractivo cultural y que estas se conviertan en paradas obligatorias para los turistas, por ejemplo:

**Antigua Comandancia:** Se espera realizar una investigación para así saber cuál era la oficina del director y así simularla lo más posible, siempre mezclándolo con la tecnología actual, con el fin de hacer la experiencia inmersiva para los visitantes.

Tomando en cuenta la vestimenta de los colaboradores, ya que se propone que estos cuenten con la indumentaria correspondiente a su rango dentro de esta oficina, haciendo alusión a las jerarquías existentes en este edificio.

**Antigua Gobernación:** Este edificio es la representación de la alta sociedad de Liberia, se espera recrear un espacio con la elegancia y finura de los años más dorados del inmueble, por otro lado, se propone una indumentaria completamente de gala para los colaboradores de la oficina, haciendo alusión a la exclusividad del lugar.

**Museo del Sabanero:** El Museo del Sabanero o también llamado Casa de la Cultura, hace homenaje a ese grupo de personas trabajadoras de las haciendas ganaderas de la provincia de Guanacaste, por lo que su temática asemeja más de trasladar al visitante a estos espacios trabajo. Por lo tanto, en este inmueble se establece indumentaria con alusión a esa clase trabajadora de campo de esa época.

Estas oficinas van a estar administradas y supervisadas por el Gestor Turístico, ya que el Gestor Turístico es el profesional encargado de velar por el cumplimiento y desarrollo del potencial turístico de la zona, supervisando y dirigiendo este proyecto y todos los retos que traiga consigo para lograr las metas deseadas.

Se propone también el apoyo de estudiantes de las carreras de turismo e inglés, los cuales podrían realizar sus prácticas supervisadas en estos espacios, siendo estos áreas indicadas e ideales para tener esos primeros acercamientos con los turistas, tanto nacional

como extranjero, permitiéndoles desarrollar y practicar habilidades lingüísticas como el idioma inglés, también practicar y desarrollar habilidades como servicio al cliente, iniciativa y liderazgo.

### **6.2.2. Innovación**

En el eje de innovación se tomó como prioridad el ámbito de innovación en capacitación y conocimiento, el cual tiene el fin de brindar capacitación a todas las partes involucradas, como lo indica SEGITTUR (2020):

Un destino turístico inteligente es fundamental el nivel de capacitación y el grado de conocimiento que tengan tanto la administración como las entidades, empresas, etc. que forman parte de este. Requisitos que implican que, tanto sector público como privado, deben involucrarse y facilitar a sus trabajadores el acceso a formaciones que les permitan adquirir nuevos conocimientos para innovar y adaptarse a las necesidades del sector (p. 101).

La capacitación de todas las partes involucradas es una de las prioridades, ya que este modelo de gestión es nuevo para todas las partes involucradas, desde el Ente Gestor, sector público, privado y las universidades. Por lo que la capacitación y la constante renovación de conocimientos es la mejor forma de contrarrestar esa falta de experiencia hacia los nuevos cambios.

Ese ámbito este compuesto por tres sub-ámbitos, los cuales son los siguientes: Formación y ocupación innovadoras, innovación colaborativa, emprendimiento.

#### **Formación y ocupación innovadoras**

El objetivo principal de este descriptor es la apuesta por la educación y capacitación de los habitantes de Liberia en tecnología e innovación, para así lograr contar con mano

de obra que logre satisfacer con las necesidades específicas que se necesita dentro del Centro Histórico.

Para lograr esto se propone la implementación del plan Inova-Liberia, el cual cuenta con dos objetivos, el primero con un enfoque al corto plazo, con el fin de actuar rápido, para así satisfacer las necesidades del DTI, la segunda radica en la creación de semilleros, con la idea de ir moldeando prospectos desde muy jóvenes con la mentalidad de I+D+i.

La primera fase del plan Inova-Liberia, consta de una articulación de parte del Ente Gestor, en conjunto con las instituciones de educación superior, con el fin lograr ese perfil de profesional necesario para desenvolverse dentro del modelo de gestión que se implantará en el Centro Histórico de Liberia.

Se sabe que la culminación de este proceso conlleva varios años, ya que esto implica cambios en los programas de educación, sin embargo, se espera con ayuda de las universidades incentivar un cambio de metodología de cómo se imparte cursos normalmente y buscar una implementación de las tecnologías e innovación.

De igual manera, se espera abordar en esos cursos que tienen más independencia dentro de las universidades, como es el caso de los cursos optativos o los cursos de generales, los cuales se mantienen en constante cambio y son utilizados para mejorar el perfil profesional de los estudiantes, según las necesidades determinadas por los profesores.

Con este proceso de articulación se espera llegar a un diálogo abierto donde se puede generar carreras con enfoques específicos en estos modelos de gestión, donde su principal

objetivo sea la innovación de la mano con herramientas tecnológicas, sin dejar de lado la responsabilidad ambiental y social.

Por otro lado, se espera incentivar el emprendedurismo de los estudiantes, tomando en cuenta el aumento de la visitación al Centro Histórico, y las herramientas de Big Data, que serán publicadas por el Observatorio Liberiano de Turismo, tendrán la información necesaria y cómo interpretarla para lograr saber reconocer las oportunidades con base en los datos.

La fase dos del proyecto Inova-Liberia, consiste en llegar a niños y jóvenes, los cuales tengan un interés por las tecnologías y la innovación, por lo que se plantea un programa para potenciar e incentivar ese potencial.

Para lograr esto se hará campamentos diurnos en las vacaciones, con el fin de aprovechar la mayor cantidad de tiempo de los jóvenes y niños, además de así poder hacer uso de las instalaciones tecnológicas de las universidades, las cuales poseen óptimos espacios para el desarrollo de estas habilidades.

Midiendo el éxito de estos espacios de desarrollo, si hay una respuesta positiva se espera ampliar los espacios a todo el año y no limitarlo a vacaciones, además de realizar inversiones en equipo mucho más interactivo para jóvenes y niños, como lo son los “Lego Mindstorm”, que se trata de una línea de robótica de lego programable, que permite desarrollo de habilidades de los jóvenes.

### **Innovación colaborativa**

El objetivo principal de ese descriptor es la creación de un ambiente de innovación, mediante la creación de una cultura de I+D+i, por lo que se busca la implementación de

este concepto dentro del Centro Histórico de Liberia, para lograrlo, se propone la creación de un “Parque Científico y Tecnológico de Liberia”.

Este parque estará primeramente establecido en lo que hoy es la Antigua Comandancia, ya que es el único espacio que cumple con las condiciones de espacio por lo grande del edificio, por estar dentro del Centro Histórico, lo que lo convierte en la mejor opción para albergar de manera provisional el proyecto.

El Parque Científico y Tecnológico de Liberia, tiene como finalidad ser un espacio de diseño, creación, e implementación de proyectos. Con el apoyo de expertos que acompaña cada uno de los procesos de las aspiraciones. Proyecto que será financiado por la Municipalidad de Liberia, en conjunto con la UNA y UCR.

Se espera que este espacio sea como una incubadora de proyectos, de esta manera, las empresas o los emprendedores pueden llegar con una idea de un nuevo producto o una optimización de algún proceso, por lo que se hará todos los estudios, los diseños y los prototipos hasta llegar al producto final.

Esta herramienta permite e impulsa la innovación tecnológica, no solo en Liberia, sino en la provincia, ya que dan las herramientas necesarias para atravesar cada uno de los procesos, desde la idea inicial hasta el producto final.

Este proyecto contará con laboratorios de creación, aulas, sala de conferencias, espacios para coworking, además del mobiliario y el equipamiento tecnológico necesario. Todo esto estará a la disposición de los clientes a la hora de iniciar a trabajar en conjunto con el parque.

Si bien la Municipalidad de Liberia sería la mayor inversora, la administración y la operación del parque estará a cargo de las universidades, donde los estudiantes de distintas carreras, junto con la supervisión de profesores serán quienes lleven a cabo cada uno de los proyectos.

### **Emprendimiento**

En este apartado, se tiene que implementar las iniciativas que motiven o incentiven el emprendimiento dentro del Centro Histórico de Liberia, que se busca incentivar por medio de espacios como el parque científico.

El Parque Científico y Tecnológico de Liberia es de las primeras iniciativas para incentivar el emprendedurismo dentro del Centro Histórico de Liberia, ofreciendo los espacios necesarios para el desarrollo de muchos proyectos que en otras situaciones no podrían llegar a concretarse.

Si bien es cierto el acceso al parque científico puede exceder el presupuesto, se crea el programa de apoyo a emprendedores “Liberia Emprende”. Programa que consta de dos proyectos que estarán mayormente a cargo de estudiantes de las instituciones como: UNA, UCR, UTN e INA.

El primer proyecto se llama “Del Aula al Campo”, que lleva el nombre haciendo alusión de lo aprendido en las clases y de ir a aplicarlo al mundo real, proceso que es tanto para los estudiantes encargados del programa, como para los emprendedores que cursan la capacitación, esta busca dar apoyo a todos los emprendimientos que ya se encuentran trabajando y a futuros emprendedores que se hallan en etapa de gestación, por

lo que es la primera fase de lo que es el programa “Empréndete”, que se explicará más adelante.

Del Aula al Campo es un programa de capacitación implementado por estudiantes de las instituciones de educación superior, que buscan capacitar a los emprendedores en distintos temas, que se van a identificar después de una evaluación de los emprendimientos.

Este programa siempre va a estar bajo supervisión de los maestros y lo que más se busca es la articulación entre instituciones, para así lograr un trabajo en equipo por un bien mayor, este tipo de situaciones son de suma valía para estos grupos de estudiantes, ya que los obliga a desenvolverse fuera de su zona de confort.

Los grupos de estudiantes que impartirán los cursos estarán compuestos por un integrante de cada carrera con enfoques como: Informática, Administración, Turismo, Comercio. Lo que creará una mezcla muy rica en contenido y puntos de vista, donde cada uno de los estudiantes podrá hacer su aporte gracias a su especialidad.

Finalizando este programa se espera iniciar con la segunda parte del proyecto que es Empréndete, que consiste en la búsqueda y selección de los emprendimientos más innovadores, que solucionen una problemática importante y que cumpla con la responsabilidad ambiental y social.

Se abrirá un espacio para la recepción de proyectos, los cuales serán filtrados hasta llegar a los cinco emprendedores, los cuales van a recibir la suscripción al Parque Científico y Tecnológico de Liberia, con el fin llevar su idea de proyecto a la realidad.

Estos programas llevarán, igualmente, el acompañamiento de estudiantes que se continuará con modelo Del Aula al Campo, con estudiantes de distintas carreras y distintas instituciones, siempre combinando cada uno de los conocimientos para lograr el producto final de calidad.

### **6.2.3. Tecnología**

De este eje se tomó el ámbito de las tecnologías aplicadas a la gobernanza, este principalmente busca el fomento de la inversión de herramientas tecnológicas para someterlas a la disposición del Ente Gestor, esta información va a ser la clave a la hora de la toma de decisiones.

Tal como lo indica SEGITTUR (2020), “En este caso, se debe velar por el fomento y utilización de avances tecnológicos que permitan gestionar el destino de una forma eficiente y con información de calidad para que la toma de decisiones sea efectiva” (p. 112).

Es importante tomar en cuenta que toda esta información tiene que ser de acceso público, para así cumplir con un gobierno abierto y transparente. De este ámbito se derivan dos sub-ámbitos, los cuales son: Gobernanza inteligente y Gobierno Abierto.

#### **Gobernanza inteligente**

Para lograr la finalidad de este sub-ámbito se propone dos proyectos, los cuales le darán el impulso y las herramientas necesarias para realizar esa transformación de tomar los datos recolectados para la toma de decisiones.

Como ya se mencionó, la clave para la gobernanza inteligente son los datos, el principal reto actualmente es la recolección de estos datos importantes para lograr la mayor cosecha de esa Big Data necesaria.

Por lo que es necesario poner en marcha la iniciativa de **Liberia Ciudad Inteligente (LCI)**, este proyecto a cargo de la Municipalidad de Liberia, que a partir de la administración 2020-2024, ha despertado un interés por lograr una toma de decisiones con base en datos recolectados por medio de tecnología.

Actualmente, la Municipalidad ha realizado el esfuerzo de adquirir equipos de medición de CO<sub>2</sub>, uno fijo en el parque Mario Cañas Ruiz y el otro para uso portátil y lograr movilizarlo a ubicaciones específicas de las cuales se necesite lecturas, este es el tipo de proyecto que se espera potenciar por medio de la iniciativa LCI.

Sin embargo, estas pinceladas no son suficientes para lograr el objetivo, por lo que se plantea el programa Liberia Ciudad Inteligente, en el cual la Municipalidad de Liberia, en conjunto con el Ente Gestor, deben llegar a un acuerdo de los datos de más importancia para ambas partes involucradas y así llegar al consenso de cuáles son los dispositivos necesarios para lograr los datos de importancia para ambos.

Un ejemplo del tipo de instrumentos por utilizar es un contador vehicular, el cual sería de pieza clave para el análisis del flujo vehicular, conocer cuáles son las calles más concurridas, y las menos transitadas. Este tipo de información es de suma importancia a la hora de la toma de decisiones con respecto a la movilidad urbana dentro de Liberia.

De igual manera, el trabajo en conjunto con las universidades es un factor muy importante en esta ecuación, ya que estas instituciones cuentan, de igual manera, con

recursos que pueden ser invertidos en equipos, por lo que se puede llegar a un convenio para la asignación de recursos para el trabajo de campo entre las universidades y la municipalidad.

Es importante tener en cuenta que la información por sí sola no expresan nada, esta tiene que ser procesada, analizada y graficada, trabajo que se debe realizar en conjunto el Ente Gestor de la mano con la Smart Office.

Tomando en cuenta todo lo anterior, se necesita una apertura por parte de la Municipalidad de Liberia, tanto para trabajar en conjunto como también para la correcta implementación de los proyectos y las propuestas diseñadas por el Ente Gestor dentro del Centro Histórico de Liberia.

Por lo que se propone otro proyecto que tendrá a la Municipalidad de Liberia como responsable, este programa está inspirado en el Plan de Modernización del Cabildo de Tenerife, el cual propone una transformación del cabildo para mejorar la administración de la institución.

Lo que se propone el programa **Modernización Municipal**, cuenta con la misión de una reestructuración de la actual gestión y de la mano con las herramientas tecnológicas mejorar en la administración.

Este proyecto cuenta con dos objetivos principales, los cuales son:

La modernización de los procesos: En este objetivo se busca trasladar muchos de los métodos a las nuevas tecnologías, buscando una eficiencia en los procesos, además de adecuar la municipalidad a la nueva era digital.

Optimización de trámites: En este punto lo que se busca es disminuir la burocracia dentro del gobierno local, ya que este al tener independencia puede ser más flexible, buscando siempre la mayor eficacia y eficiencia en los procesos dentro de la municipalidad.

Este plan de modernización será lo que demarque el camino por donde se debe ir para lograr llevarlo a cabo, esta tiene que adaptarse al día a día de la municipalidad y, sobre todo, tiene que llevar un enfoque a futuro, para que esta se pueda sostener y llevar a cabo a lo largo de los años.

Es importante reconocer y tomar en cuenta que antes de lograr brindar un servicio de calidad a la ciudadanía con este tipo de enfoque, primero se tiene que entender y aplicar dentro del gobierno local.

Este plan contará con una serie de microproyectos, que serán esos pequeños pasos que van a acercar a la Municipalidad de Liberia a esa modernización en su gestión, este proceso se medirá por medio de indicadores dentro del plan, el cual contará con autoevaluaciones que se aplicará trimestralmente para realizar el control de la administración.

### **Gobierno abierto**

La modalidad de gobierno abierto se basa en la apertura hacia los ciudadanos, esta transparencia hace que exista una participación o vigilancia de la ciudadanía hacia las acciones que realizan una mejor interacción entre el pueblo y el gobierno local durante su gestión.

El modelo del gobierno abierto se basa sobre tres ejes principales, los cuales son: la transparencia, participación y colaboración y, por último, datos abiertos. Para cumplir este eje se propone la elaboración de un portal digital que se base en el contenido de estos tres puntos.

Es importante el destacar que esta iniciativa ya es implementada por parte de la Municipalidad de Liberia, información ya disponible en la página web, sin embargo, lo que se propone en este sub-ámbito es la creación de un portal digital, el cual va a ser exclusivo de gobierno abierto.

Este portal será una extensión de la actual página web, [muniliberia.go.cr](http://muniliberia.go.cr) y tendrá como nombre gobierno abierto, la cual será agregada como al dominio actual y se verá de esta manera, [muniliberia.go.cr/gobiernoabierto/](http://muniliberia.go.cr/gobiernoabierto/).

La elaboración de este portal estará a cargo de los estudiantes de la carrera de Ingeniería en Sistemas de Información, este proyecto será encomendado a los alumnos que se encuentren por realizar su práctica supervisada. Oportunidad para tener esa simulación de su primer trabajo.

#### **6.2.4. Sostenibilidad**

Del eje de sostenibilidad se tomó como prioridad el segundo ámbito, correspondiente a la conservación y mejora del patrimonio, cuya meta, según SEGITTUR (2020), “Son objeto de análisis en este punto los elementos de protección del patrimonio cultural tangible e intangible, así como el fomento y uso de los recursos relacionados” (p. 171).

Según este sub-ámbito, su meta es la protección del patrimonio cultural, tanto el tangible como el intangible, además de su promoción dentro de la población en el Centro

Histórico de Liberia. Este se divide en dos sub-ámbitos más, los cuales son: conservación del patrimonio cultural y fomento del patrimonio cultural.

### **Conservación del Patrimonio Cultural**

Se entiende como patrimonio cultural, todos los bienes, tangibles o intangibles que sean de interés de una región. Sin embargo, la mayor problemática es cuando no existe una ley o estas no se aplican correctamente con respecto a la protección de estos espacios y costumbres de riqueza cultural.

Para lograr la conservación de estos espacios, la medida por tomar es la elaboración de un **Liberia Master plan**, el cual permitirá ubicar todas las construcciones en una misma dirección, con el fin de conservar y promover el paisajismo presente en el centro histórico, además de ser una guía para el desarrollo del patrimonio intangible del cantón.

Este master plan, será un proyecto dividido en dos partes, la primera es la urbanista, o en este caso, lo tangible, como edificios, puentes, parques. La segunda parte estará compuesta por lo intangible, tomando en cuenta, la gastronomía, folklore, y todo el desarrollo artístico dentro del cantón.

La primera parte del proyecto, lo referente al urbanismo se trabajará por parte de Municipalidad de Liberia, UCR, UNA, ICT, INDER, MIDEPLAN, INVU, MIVAH, AyA, ICE, CATURGUA y La Asociación para la Cultura de Liberia, los cuales trabajarán en conjunto para defender sus puntos y lograr un consenso de lograr el objetivo, sin dañar los intereses de todas las partes involucradas.

En esta sección se espera la participación de estudiantes de las carreras de Ingeniería Civil de la UCR y Gestión de Turismo Sostenible de la UNA, específicamente, los que

cursan “taller de patrimonio cultural de costarricense”, los cuales junto con sus profesores pueden realizar sus aportes, tanto en urbanismo como en patrimonio, según sus respectivas profesiones.

Con este proyecto, se espera que cada una de las construcciones o remodelaciones que se quiera realizar dentro del Centro Histórico de Liberia, tengan que cumplir con estándares que no interfieran con el urbanismo ya presente.

Es importante destacar a la Municipalidad de Liberia, como el ente responsable de este cumplimiento, tomando en cuenta que cada construcción conlleva una documentación para obtener los permisos respectivos, por lo tanto, es responsabilidad de esta entidad que se lleve a cabo el plan.

Sin embargo, la Asociación para la Cultura de Liberia, tiene un gran papel de supervisión en estos proyectos, ya que es su principal punto en su acta de constitución, el velar por la preservación de las edificaciones de interés patrimonial de Liberia.

Por otra parte, la sección dos del proyecto será realizada por parte de la Municipalidad de Liberia, UNA, UCR, INA, Colegio Técnico Artístico Felipe Pérez Pérez, Asociación para la Cultura de Liberia, además de personas con alto conocimiento como: Pilar Rodríguez Brizuela, Rafel Ángel Zúñiga o José Luis Villareal Villareal,

Para esta segunda sección se espera la participación de los estudiantes de Gestión de Turismo Sostenible de la UNA, específicamente, los que cursan “taller de patrimonio cultural de costarricense”, además de la participación de los estudiantes de Gastronomía del INA.

La finalidad de incluir el patrimonio intangible dentro de este máster plan es que exista un documento donde se incluya muchos detalles acerca de festividades, tradiciones, recorridos, vestimenta, receta, pasos de baile, entre otros, que son conocidos por los ciudadanos, pero no están escritos, por lo que es información que hay que unificar en un solo documento.

En esta sección se dificulta más brindarle la responsabilidad a una entidad, ya que aumenta la complejidad para controlar, sin embargo, la Asociación para la Cultura de Liberia, ya que es una organización que se creó con esa finalidad de preservar y divulgar este tipo de información a la sociedad.

Con este proyecto se busca primero crear conciencia entre los ciudadanos, de la riqueza cultural presente en el cantón, y la posibilidad que toda esa información de importancia patrimonial se encuentre unida en mismo documento, facilitaría la divulgación y el respeto hacia la cultura liberiana.

### **Fomento del Patrimonio Cultural**

Liberia es un cantón con una grandísima riqueza cultural, tanto material como inmaterial. En donde la divulgación, el fomento de la apreciación de las edificaciones históricas y la participación de las actividades culturales son clave para lograr el objetivo de este sub-ámbito.

Muchas actividades de interés cultural que se realiza en Liberia actualmente, como las Fiestas Cívicas de Liberia, El Tope de Toros, La Semana Cultural, entre otras, no se tomará en cuenta en este apartado, ya que estas actividades cuentan con su organización y su divulgación, lo que se quiere es aumentar este tipo de actividades.

Una de las problemáticas más grandes expresadas por la Asociación para la Cultura de Liberia, es la dificultad para acercarse a la ciudadanía de Liberia, en especial, a los niños, por lo que se propone la iniciativa de la organización de campamentos diurnos para los niños en las vacaciones principio y medio año.

Este campamento llevará como nombre **Campamento Cultural Güicho Pizarro**, un integrante muy valioso de la Asociación para la Cultura de Liberia, que lleva muchos años dedicados al rescate cultural del cantón y es una pequeña forma de reconocérselo.

Este campamento a cargo de la Asociación para la Cultura de Liberia y la UNA, tendrá lugar en distintos puntos como en la Antigua Comandancia y el Museo del Sabanero, realizando actividades de proyección cultural de manera lúdica. Para el desarrollo de estas actividades, se espera la participación de estudiantes de la UNA.

Se cuenta con las carreras de Pedagogía y la Enseñanza del Inglés, además del apoyo de grupos representativos como la cimarrona del campus “**Cimaruna**” y el grupo de baile folclórico “**Tono Sepia**”. Estudiantes que junto a expertos invitados realizarán distintos talleres interactivos para enseñar mucha de la cultura presente en el cantón.

Este campamento tendrá una duración de tres días y se espera cerrar el último día con una presentación artística, actividad donde se invitará a grupos artísticos, pero principalmente con la presentación de los niños participantes del campamento.

Otro punto que se quiere destacar es realizar actividades culturales más constantes dentro del centro de Liberia, con el fin de que crear un atractivo turístico de enfoque artístico, que se realice semanalmente, con el fin que se sepa que cada viernes habrá actividades en el Centro Histórico.

Se espera que el Ente Gestor, en conjunto con las instituciones educativas, serán un apoyo para la Asociación para la Cultura de Liberia, para realizar estas actividades que llevarán el nombre de **Tardes Artísticas Liberianas**.

Las Tardes Artísticas Liberianas se realizarán todos los viernes a las 4:00 p.m., iniciando en barrios diferentes cada viernes, estos barrios serían los cuatro principales de Centro Histórico de Liberia, se espera realizar un tipo de pasacalles con cimarrona, mascarada y bailes.

Para realizar esto se espera el apoyo de los grupos representativos de las universidades, colegios y escuelas que cuenten con grupos de proyección artística o folclórica, que deseen participar, estos se organizarán para tener grupos diferentes cada viernes y espacios disponibles para grupos invitados que estén anuentes a participar del proyecto.

#### **6.2.5. Accesibilidad**

El eje de sostenibilidad se tomó como ámbito de prioridad al marco normativo. El cual se enfoca en la legislación presente en el destino, como lo indica SEGITTUR (2020). “En este apartado se analiza la legislación relacionada con accesibilidad y turismo que afecta al territorio en el que se ubica el destino y la formación y capacitación necesarias por parte de los responsables para su aplicación” (p. 2012).

Este ámbito se basa en las regulaciones necesarias para tener un destino accesible, además de la capacitación que necesitan los involucrados en el proyecto, este se divide en dos sub-ámbitos. Legislación y medios humanos formados en accesibilidad.

## Legislación

La legislación presente en el Centro Histórico de Liberia únicamente se encuentra la Ley 7600 IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD. Sin embargo, no está siendo aplicada de la mejor forma en la ciudad.

Esta es una problemática, no solo de la ciudad de Liberia, sino presente en todo el país, en donde ha habido una falta de información y divulgación de esta, además de la falta de compromiso de muchas instituciones y personas de pasar por alto el cumplimiento de esta legislación.

Por lo que se propone la conformación de un **Asociación de Inclusión de Personas con Discapacidad de Liberia (AIPDL)**. Esta será una organización sin fines de lucro en la cual, con el apoyo del Ente Gestor, buscará la inclusión de personas dispuestas a ayudar y ser ese enlace con esta comunidad que se encuentra aparte.

El objetivo principal de la AIPDL, será ser un apoyo y trabajar en conjunto con la Municipalidad de Liberia, para velar por el cumplimiento de la Ley 7600 dentro del Centro Histórico de Liberia.

De igual forma, se espera por medio de la AIPDL, y viendo cada una de las necesidades de las personas con discapacidades dentro del cantón, se pueda formular nuevas leyes internas dentro del Centro Histórico, adecuada con las necesidades específicas de la sociedad y las posibilidades de los comercios.

Se espera una apertura completa por parte de la Municipalidad de Liberia, primeramente, con el cumplimiento de estas leyes en los espacios públicos, además del poder trabajar en conjunto con la asociación, que haya un diálogo abierto entre las partes.

En este proyecto se espera contar con el apoyo de la carrera de UTN de Ingeniería en Salud Ocupacional y Ambiente, aunque la carrera no sea al 100 % afín, cuenta con puntos muy específicos que pueden ser de valor por tomar en cuenta dentro de las futuras regulaciones por diseñar dentro del Centro Histórico.

### **Medios humanos formados en accesibilidad**

Como se comentó en el punto anterior, el país se encuentra en una gran desinformación acerca de la accesibilidad y Liberia no es la excepción, por lo que este punto de la capacitación humana es un verdadero reto.

Se espera por medio de la AIPDL, que sea un medio para lograr dar esos pequeños pasos hacia una mayor capacitación de la ciudadanía, sin embargo, hasta para la misma Asociación es un reto, ya que es una organización que estaría iniciando con sus funciones. Por lo que nace la iniciativa **Liberia Accesible**.

Lo que se propone por medio de la AIPDL es organizar capacitaciones para la Municipalidad, Ente Gestor, Universidades y todos los que quieran participar de los talleres, esto hará no solo promover la conciencia de la accesibilidad, sino que hará la información más accesible para todos los que quieran formar parte de esta iniciativa de la transformación de Liberia.

Dentro del cantón se cuenta con la carrera de UTN de Ingeniería en Salud Ocupacional y Ambiente, la cual puede dar una mirada desde la parte laboral, cuáles son esos puntos específicos para tomar en cuenta, además de cuáles son las condiciones que necesitan los comercios para ser accesibles.

Por otro lado, se espera contar con conferencias internacionales, por medio de video conferencia contactar con los especialistas de otros Destinos Turísticos Inteligentes, para conocer cómo han manejado el tema, cuáles han sido los principales retos y cómo pudieron solucionarlo.

Con este tipo de interacciones y por medio de la experiencia se va a ir formando un grupo capacitado para hacer frente a los retos que conlleva la transformación del Centro Histórico de Liberia en un destino accesible.

Estas iniciativas de implementación de cada ámbito seleccionado por ejes, servirán como ese primer plan de acción y mejora para lograr la meta de aplicación de la metodología de SEGITTUR y los Destinos Turísticos Inteligentes en el Centro Histórico de Liberia.

### Referencias bibliográficas

- (N.d.). Destinosinteligentes.Es. Retrieved November 8, 2021, from <https://www.destinosinteligentes.es/que-es-un-dti/>
- (N.d.). *Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. Redalyc.Org. Retrieved October 16, 2021, from <https://www.redalyc.org/pdf/818/81828692004.pdf> 2013
- (N.d.). Rae. Es. Retrieved October 17, 2021, from <https://dle.rae.es/gu%C3%ADa>  
*accesibilidad en destinos iberoamericanos*. [ Presentación de diapositivas].
- AECID en Montevideo, C. de F. (2021). *Sostenibilidad como factor de competitividad en un Destino Turístico Inteligente*. [https://unaacrr-my.sharepoint.com/:p/r/personal/greyvin\\_ramirez\\_arguedas\\_est\\_una\\_ac\\_cr/\\_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BA88340C9-73A4-4F5E-98D4-3B67053986B1%7D&file=DTI\\_AECID\\_Sostenibilidad%20como%20factor%20de%20competitividad-GRINNcr.pptx&action=edit&mobileredirect=true](https://unaacrr-my.sharepoint.com/:p/r/personal/greyvin_ramirez_arguedas_est_una_ac_cr/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BA88340C9-73A4-4F5E-98D4-3B67053986B1%7D&file=DTI_AECID_Sostenibilidad%20como%20factor%20de%20competitividad-GRINNcr.pptx&action=edit&mobileredirect=true)
- Agropecuario y Rural 2015-2018  
[http://www.infoagro.go.cr/InfoRegiones/Documents/PRDAR\\_2015-2018\\_Chorotega.pdf](http://www.infoagro.go.cr/InfoRegiones/Documents/PRDAR_2015-2018_Chorotega.pdf)
- Aguilera, R. (2013). *Identidad y diferenciación entre Método y Metodología*. Facultad.
- Alvarado, C., Adame, S., Sánchez, R. (2017). Habitabilidad urbana en el espacio público, el caso del centro histórico de Toluca, Estado de México. *Revista Sociedad y Ambiente*. Vol. (N°13). [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-65762017000100129](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-65762017000100129)

Arteaga, V., F. (28 de setiembre del 2021). *Tequila y la metodología DTI*. Blog.  
<https://www.segittur.es/blog/destinos-turisticos-inteligentes/tequila-y-la-metodologia-dti/>

Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (1995, 20 de octubre). Ley 7555 Ley de Patrimonio Histórico y Arquitectónico de Costa Rica. *La Gaceta* No199.  
[http://www.patrimonio.go.cr/quienes\\_somos/legislacion/decretos/Ley%20N%C2%B0%207555%20Ley%20de%20Patrimonio%20Historico%20Arquitectonico%20de%20Costa%20Rica.pdf](http://www.patrimonio.go.cr/quienes_somos/legislacion/decretos/Ley%20N%C2%B0%207555%20Ley%20de%20Patrimonio%20Historico%20Arquitectonico%20de%20Costa%20Rica.pdf)

Asís, R. (2013). *Inferencia Internacional sobre la accesibilidad Internacional*.

Instituto de Derechos Humanos Bartolomé de las Casas Universidad Carlos III de Madrid.

[https://portal.uc3m.es/portal/page/portal/instituto\\_derechos\\_humanos/conferencia\\_cdpd/Ponencias/rafael\\_asis\\_mesa4.pdf](https://portal.uc3m.es/portal/page/portal/instituto_derechos_humanos/conferencia_cdpd/Ponencias/rafael_asis_mesa4.pdf)

Asociación Española de Normalización. (2018). *A la vanguardia mundial en estándares de Destinos Turísticos inteligentes*. <https://pasosfirmes.es/destinos-turisticos-inteligentes/>

Bofanto, A., Rogick, A., Pelegrinetti. (2019). Diagnóstico del potencial para creación de destinos turísticos inteligentes – en estado de São Paulo, Brasil. *Revista Hospitalidade*. Vol (N°16). 60-82. Diagnóstico del potencial para creación de destinos turísticos inteligentes – DTI's en estado de São Paulo, Brasil - Dialnet (unirioja.es)

Bolaños, F. M. (2021, April 29). *Liberia: construir el mañana valorando el ayer*. Hoy en el

TEC. <https://www.tec.ac.cr/hoyeneltec/2021/04/29/liberia-construir-manana-valorando-ayer>

Borba, P., Dabenigno, V. (2017). *Estrategias para el Análisis de Datos Cualitativos*. Centro

de Documentación e Información, IIGG.

[https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/112116/CONICET\\_Digital\\_Nro.2d904b6c-1ee4-493f-9540-86f04528fba2\\_A.pdf?sequence=2&isAllowed=yBrujas,](https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/112116/CONICET_Digital_Nro.2d904b6c-1ee4-493f-9540-86f04528fba2_A.pdf?sequence=2&isAllowed=yBrujas,)  
Argentina.<https://books.google.co.cr/books?id=9UDXPe4U7aMC&pg=PA59&dq=enfoque+cualitativo>

Carrión, F. (2005). El centro histórico como proyecto y objeto de deseo. *Revista EURE*.

Volumen (N° 939), 89-100.<http://dx.doi.org/10.4067/S0250-71612005009300006>

Castillo, M. (2020). La teoría de las N-hélices en los tiempos de hoy. *Journal of Technology*

*Management & Innovation* vol. (15)

[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-27242020000300003#:~:text=La%20qu%C3%ADntuple%20h%C3%A9lice%20representa%20una,\(5\)%20el%20sistema%20pol%C3%ADtico.](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-27242020000300003#:~:text=La%20qu%C3%ADntuple%20h%C3%A9lice%20representa%20una,(5)%20el%20sistema%20pol%C3%ADtico.)

Centro de formación de la AECID. (2019, 23-27 de setiembre). *Sostenibilidad como factor*.

Centro virtual de conocimiento para poner fin a la violencia contra las mujeres y niñas. (2010,

31 octubre). *Indicadores*. Recuperado 12 de mayo de 2022, de [https://www.endvawnow.org/es/articles/336-](https://www.endvawnow.org/es/articles/336-indicadores.html#:~:text=Un%20indicador%20es%20una%20caracter%C3%ADstica,y%20ser%20claro%20y%20espec%C3%ADfico.)

[indicadores.html#:~:text=Un%20indicador%20es%20una%20caracter%C3%ADstica,y%20ser%20claro%20y%20espec%C3%ADfico.](https://www.endvawnow.org/es/articles/336-indicadores.html#:~:text=Un%20indicador%20es%20una%20caracter%C3%ADstica,y%20ser%20claro%20y%20espec%C3%ADfico.)

Cobo, E. (2019). *¿Qué es la gobernanza y cómo entenderla para fortalecer la conservación del patrimonio natural?* <https://www.iucn.org/node/31404>

Codina, L. (2020). *Revisiones bibliográficas sistematizadas en Ciencias Humanas.*

(n.i.e)

Comité Sectorial Agropecuario Chorotega. (2015). *Plan Regional de Desarrollo.*

Cornejo, M. (2020). *Diagnóstico de Manta como Destino Turístico Inteligente.* [Tesis Ingeniería. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí]. [Repositorio.ULEAM] <https://repositorio.uleam.edu.ec/handle/123456789/2049>

Corporativa, I. (s.f.). *La importancia de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).* Iberdrola.com. <https://www.iberdrola.com/sostenibilidad/comprometidos-objetivos-desarrollo-sostenible/que-es-agenda-2030> Costa Rica <https://www.inder.go.cr/liberia-la-cruz/Caracterizacion-Territorio-Liberia-LaCruz.pdf>

Daros, W. R. (2002). *¿Qué es un marco teórico?* *Enfoques*, 14(1), 73-112 <https://www.redalyc.org/pdf/259/25914108.pdf>

de ciencia Políticas y Sociales, UNAM. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-16162013000100005](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16162013000100005)

Devo, L. P. (2020, octubre 16). *Nacen los Destinos Turísticos Inteligentes.* Thepocketmagazine.com. <https://www.thepocketmagazine.com/nacen-los-destinos-turisticos-inteligentes/>

*De competitividad en un destino turístico inteligente.* [ Presentación de diapositivas].

de desarrollo 2030 <https://documentos.mideplan.go.cr/share/s/r5n-AC-LR9evM7CYXIYPsg>

De innovación, T. I. T. del C. T. y. S. N. (n.d.). *Manual de economía de innovación.* Ucm.Es.

Retrieved October 11, 2021, from [https://www.ucm.es/data/cont/docs/5882016-05-17AAA%20%20Manual%20EDI%20%20\(Parte%201\)%20Versi%C3%B3n%20Final%20publicada.pdf](https://www.ucm.es/data/cont/docs/5882016-05-17AAA%20%20Manual%20EDI%20%20(Parte%201)%20Versi%C3%B3n%20Final%20publicada.pdf)

De Investigación Bibliográfica, F. (n.d.). *Métodos de investigación académica.* Ucr.Ac.Cr.

Retrieved October 16, 2021, from [https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/76783/Campos%20Ocampo,%20Melvin.%202017.%20M%C3%A9todos%20de%20Investigaci%C3%B3n%20acad%C3%A9mica.%20\(versi%C3%B3n%201.1\).%20Sede%20de%20Occidente,%200UCR.pdf?sequence=1](https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/76783/Campos%20Ocampo,%20Melvin.%202017.%20M%C3%A9todos%20de%20Investigaci%C3%B3n%20acad%C3%A9mica.%20(versi%C3%B3n%201.1).%20Sede%20de%20Occidente,%200UCR.pdf?sequence=1)

Destination, S. (Setiembre, 2015). *Informe destinos turísticos inteligentes: construyendo el*

*futuro.* <https://www.thinktur.org/media/Libro-Blanco-Destinos-Tursticos-Inteligentes-construyendo-el-futuro.pdf>

Destino Turístico Inteligente. (2015). *Manual Operativo para la configuración de Destinos*

*destinos inteligentes.* [ Presentación de diapositivas].

Díaz, J. T. (2008). *Formulación y evaluación de proyectos.*

<http://biblioteca.esucomex.cl/RCA/Formulaci%C3%B3n%20y%20evaluaci%C3%B3n%20de%20proyectos.pdf> Ediciones de la U, Bogotá.

<https://books.google.co.cr/books?id=VzOjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=definicion+enfoco+cualitativo>

Elearning, S.L. <https://sites.google.com/a/jh.books-now.com/en393/978841636044433disraGEcorlis66>

Elnur), (elnur/shutterstock. (2020, June 24) *¿Cómo hacer una ciudad inteligente? El caso de Tequila, Jalisco.* Expansion.Mx.<https://obras.expansion.mx/infraestructura/2020/06/24/como-hacer-una-ciudad-inteligente-el-caso-de-tequila-jalisco>

Entorno turístico. (2021). *8 definiciones para entender qué es el turismo.*

<https://www.entornoturistico.com/8-definiciones-para-entender-que-es-el-turismo/>

España colaborará con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para impulsar los destinos turísticos inteligentes en América Latina y Caribe. (n.d.). *Gob.es. Retrieved February 28, 2022, from https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/industria/Paginas/2021/310321-dti.aspx*

Espinosa, L. (2019). *Diagnóstico de Quito como Destino Turístico Inteligente.* [Tesis Ingeniería, Universidad Católica de Ecuador]. [Repositorio.puce.edu.ec].

Estados y municipios por un México digital. (25 de septiembre del 2021). *Tequila recibe certificación como primer Destino Turístico Inteligente de México y América Latina.* Ciapem.org. <https://ciapem.org/tequila-recibe-certificacion-como-primer-destino-turistico-inteligente-de-mexico-y-america-latina/>

Folgueiras, B.P. (s.f.). *La Entrevista.*

<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>

Galdiano, J. (s.f.). *¿Qué es SEGITURR?* [https://cehat.com/wp-](https://cehat.com/wp-content/uploads/2020/09/fichero_2717_20080512.pdf)

[content/uploads/2020/09/fichero\\_2717\\_20080512.pdf](https://cehat.com/wp-content/uploads/2020/09/fichero_2717_20080512.pdf)

García Gonzáles. (2012). *Contribución al análisis Pest.* (n.i.e)

García Hernández, I., & de la Cruz Blanco, G. de las M. (2014). Las guías didácticas: recursos necesarios para el aprendizaje autónomo. *Edumecentro*, 6(3), 162–175.

García Sánchez, S. (2013). *Destinos turísticos inteligentes.*

<https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/395/LOPEZ%20DE%20AVILA%20y%20GARCIA.pdf>

Gentile Pappalardo, M. (24 de diciembre de 2019). *Manifestaciones culturales: origen, características, tipos, ejemplos.* Lifeder.<https://www.lifeder.com/manifestaciones-culturales/>

Giráldez, A. (2010). *Música, investigación, innovación y buenas prácticas.* Editorial Craó.

[https://books.google.co.cr/books?id=ZNonOOdfkgC&pg=PA137&dq=enfoque+m](https://books.google.co.cr/books?id=ZNonOOdfkgC&pg=PA137&dq=enfoque+mixto+de+la+investigacion&h)  
[xto+de+la+investigacion&h](https://books.google.co.cr/books?id=ZNonOOdfkgC&pg=PA137&dq=enfoque+mixto+de+la+investigacion&h)

Gobierno de Canarias, (s.f.). *Calificación de espacio accesible.*

[https://www.gobiernodecanarias.org/derechossociales/discapacidad/espacio\\_accessible/](https://www.gobiernodecanarias.org/derechossociales/discapacidad/espacio_accessible/)

Gómez, M. (2012). *Elementos de Estadística Descriptiva.* Editorial. Uned.

Gómez, M. (2010). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Uned.

Gómez Quintero, J. (2014). *El concepto de comunidad y trabajo social*.

<http://espaciostransnacionales.org/wp-content/uploads/2014/10/1-Conceptotrabajosocial1.pdf>

Góngora. N., Nóbile. C., Florencia, M. (2013). *Prediagnóstico de la situación de investigación*. En *Administración en Argentina*. Ciencias Administrativas. N-1.

<https://www.redalyc.org/pdf/5116/511651377008.pdf>

Gonzáles, M. (2010). *Turismo sostenible y Bienestar global*. Erasmus Ediciones.

<https://www.casadellibro.com/libro-turismo-sostenible-y-bienestar-social-como-innovar-esta-industria-global/>

Gonzáles-Gallarza, M. (2013). *¿Qué es y cómo se mide el turismo cultural?* Universidad de Valencia.

González. D. (2019, 23-27 de setiembre). *Recomendaciones para la mejora de la accesibilidad en destinos iberoamericanos* [ Presentación de diapositivas].

Guimet y Espinoza Gurría, M. (1997). *Introducción al Turismo*. Trillas.

<https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/06/Introducci%C3%B3n-al-turismo-de-Manuel-G.-Di-Bella-PDF.pdf>

<https://www.tec.ac.cr/hoyeneltec/2021/04/29/liberia-construir-manana-valorando-ayer>

IBM Documentation. (2022, April 8). *Ibm.com*.

<https://www.ibm.com/docs/es/stafs/4.0.1?topic=categories-choosing-best-descriptors>

Instituto Ciudades del Futuro & Fundación de La Plata. (2021, diciembre). *Criterios para destinos turísticos inteligentes*. (Especificación Técnica N°1). Editorial Fundación.

Instituto Costarricense de turismo. (s.f.). *Destinos turístico Inteligentes*.

Instituto Costarricense de Turismo. (2022, febrero). *Llegadas internacionales de turistas por país y puesto migratorio*. (N° 1). <https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/estad%C3%ADsticas/informes-estad%C3%ADsticos/recientes/2082-2022/file.html>

<https://ict.go.cr/es/noticias-destacadas-2/1506-destinos-tur%C3%ADsticas-inteligentes.html>

Instituto de Desarrollo Rural. (2014). *Caracterización del Territorio Inder Liberia-La Cruz*.

Instituto Nacional de Estadística y censos. (s.f.). <https://www.ine.cl/ine-ciudadano/definiciones-estadisticas/economia/que-es-economia>

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2015a). *Indicadores Cantonales Guanacaste*.

<https://www.inec.cr/sites/default/files/documentos-biblioteca-virtual/replaccenso2011-05.pdf>

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2015b). *Indicadores Demográficos Regionales*.

Instituto Nacional de Turismo. (2007). *Unidad de planeamiento Guanacaste Norte*.

<https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/plan-nacional-y-planes-generales/planes-generales-por-unidad-de-planeamiento/guanacaste-norte/132-plan-4/file.html>

Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas. (2015). *Destinos Turísticos Inteligentes*.

Manual Operativo para la Configuración de Destinos Turísticos Inteligentes.

<https://www.thinktur.org/media/Manual-de-destinos-tur%C3%ADsticos-inteligentes.pdf>

INVATUR. (2017). *Guía de Implementación*.

Iradier, M., Gasteinz, V. (2011). *Metodología para la elaboración de diagnóstico y plan para la igualdad en Empresas*. Enred Consultoría.

[https://www.emakunde.euskadi.eus/u72-igualorg/es/contenidos/informacion/ig\\_org\\_enlaces/es\\_material/adjuntos/metodologia-definitiva-web.pdf](https://www.emakunde.euskadi.eus/u72-igualorg/es/contenidos/informacion/ig_org_enlaces/es_material/adjuntos/metodologia-definitiva-web.pdf)

Lacerda, N. (2018). Mercado imobiliário de bens patrimoniais: um modelo interpretativo a partir do centro histórico do Recife (Brasil). *Revista EURE*. Volumen (Nº 44)  
<http://dx.doi.org/10.4067/s0250-71612018000200089>

Lara, J., Esteves, C., Cremonez, V., & Ribeiro, R. (2021). A Hélice Quíntupla Modelando A Inovação Tecnológica: Caracterização e estado das aceleradoras de negócios em uma região metropolitana. *International Journal of Professional Business Review*, vol.6(1).

[https://primotcna01.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/1786fk9/TN\\_cdi\\_proquest\\_journals\\_2640052359](https://primotcna01.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/1786fk9/TN_cdi_proquest_journals_2640052359)

Lerma González, H. D. (2009). *Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto*.

[http://web.a.ebscohost.com/una.remotexs.co/ehost/ebookviewer/ebook/ZTAwMHh3d19fNDgzMzU0X19BTg2?sid=ad970690-6c87-4e70-bf6b-b8521bfc60ee%40sessionmgr4008&vid=1&format=EB&rid=1](http://web.a.ebscohost.com/una/remotexs.co/ehost/ebookviewer/ebook/ZTAwMHh3d19fNDgzMzU0X19BTg2?sid=ad970690-6c87-4e70-bf6b-b8521bfc60ee%40sessionmgr4008&vid=1&format=EB&rid=1)

López de Ávila, A. (2013). *Destino Turístico Inteligente*.

<https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/395/LOPEZ%20DE%20AVILA%20y%20GARCIA.pdf>

López de Ávila, A., Lancis, E., García, S. (2015). *Libro Blanco Destinos Turísticos Inteligentes*. SEGITTUR. Libro-Blanco-Destinos-Tursticos-Inteligentes.pdf (segittur.es)

López, M., A. García, S., S. (2015). *Destinos turísticos inteligentes*. <https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/395/LOPEZ%20DE%20AVILA%20y%20GARCIA.pdf>

López-Tormos, E. V. (27 C.E.). *Metodología de diagnóstico y planificación de Destinos Inteligentes*. [https://unaacrr-my.sharepoint.com/:p:/r/personal/greyvin\\_ramirez\\_arguedas\\_est\\_una\\_ac\\_cr/\\_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B03CC88CE-9CC6-417F-B38A-](https://unaacrr-my.sharepoint.com/:p:/r/personal/greyvin_ramirez_arguedas_est_una_ac_cr/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B03CC88CE-9CC6-417F-B38A-)

3A605788DCE1%7D&file=DTI\_AECID\_Metodolog%C3%ADa%20DTI-SEGITTUR.pptx&action=edit&mobileredirect=true

López, Z. (2020). *¿Qué hizo Medellín para ser adherida a la Red de Destinos Turísticos Inteligentes? Vivir en el poblado*. <https://vivirenel poblado.com/medellin-adhiere-a-la-red-de-destinos-turisticos-inteligentes/>

Manual Operativo para la Configuración de Destinos Turísticos Inteligentes.

<https://www.thinktur.org/media/Manual-de-destinos-tur%C3%ADsticos-inteligentes.pdf>

Marato, M., Gonzáles, M. (2015). *Fuentes de Información*. Universidad Autónoma de

Hidalgo

<https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>

Martínez, G. (2020). *Medellín avanza hacia su transformación como destino turístico*

*inteligente*. Innovaapain. <https://www.innovaspain.com/medellin-destino-turistico-inteligente/>

Microempresas rurales: Liberia y La Cruz, Costa Rica.

[https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/11444/Cuaderno\)%20de%20pol%c3%adtica%20econ%c3%b3mica%20%20003-2015.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/11444/Cuaderno)%20de%20pol%c3%adtica%20econ%c3%b3mica%20%20003-2015.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. (2014). *Región Chorotega plan.*

Miranda, D., Díaz, R., Sandí, J. (2015). *Estado de situación del entorno en que operan las microempresas rurales: Liberia y La Cruz, Costa Rica.*

Moes, T. (2014). *¿Qué es Wifi, qué significa y para qué sirve?* Software Lab.  
<https://softwarelab.org/es/que-es-wifi-que-significa-y-para-que-sirve/>

Montero, F. (29 abril 2021). *Liberia: construir el mañana valorando el ayer.* Hoy en el  
 TEC.

Mora Ranera, M. (2015). *Planificación, programación y operación de viajes combinados.*  
 Elearning S.L.

Municipalidad de Liberia (2017). *Cantón de Liberia.*

<https://www.muniliberia.go.cr/muni/std/92/canton-de-liberia>

Muñoz, D. (2017). *Aplicación práctica de la accesibilidad en destinos*

*Turísticos inteligentes.* Universidad de Jaén.

<https://core.ac.uk/download/pdf/288163488.pdf>

Nava Sánchez Llanes, N. y Monroy Mejía, M. D. L. Á. (2018). *Metodología de la investigación.* Grupo Editorial Éxodo.

<https://elibro.net.una.remotexs.co/es/ereader/unacr/172512?page=108>

Navarro García, J. (2015). *Economía.* <https://economia.org/comercio.php>

Ñaupas Paítan, H. (2014). *Metodología de la investigación, cuantitativa y cualitativa.*

- Ediciones de la U, Bogotá.  
<https://books.google.co.cr/books?id=VzOjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=definicion+enfoco+cualitativo>
- Ochoa, A. (2020). *Arquitectura: Todo sobre esta disciplina*.  
<https://www.admagazine.com/arquitectura/que-es-la-arquitectura-20200629-7044-articulos.html>
- Páramo, B. P. (2018). *La investigación en ciencias sociales: técnicas de recolección de la información*. Universidad Piloto de Colombia. <HYp://web.b.ebscohost.com.una.remotexs.co/ehost/ebookviewer/ebook/ZTAwMHh3d19fMTk0NDExMV9fQU41?sid=603c0bc7-327d-44ad-841b-ec81726691f1@sessionmgr101&vid=5&format=EK&rid=8>
- Patricio R., L. G. (2017, January 8). *Una aproximación teórico conceptual a la tecnología educativa*. Dominio de las Ciencias. <http://C:/Users/steph/Downloads/Dialnet-UnaAproximacionTeoricoConceptualALaTecnologiaEduca-6137822.pdf>
- Perdomo, T. (31 de enero de 2019). *Capacidad de carga: en qué consiste, factores y ejemplos*. Lifeder. Recuperado de <https://www.lifeder.com/capacidad-de-carga/>.
- Porras, S. (2018). *Desarrollo territorial de Guanacaste desde el enfoque de sistemas*. Universidad Nacional de Costa Rica.
- Programa Internacional de Cooperación Urbana. (2019). *Ciudades inteligentes*. Bogotá, *Ciudad Inteligente*. [https://iuc-la.eu/wpcontent/uploads/2020/03/ESP\\_Bogota%CC%81\\_\\_Bogota%CC%81\\_Ciudad\\_Inteligente.pdf](https://iuc-la.eu/wpcontent/uploads/2020/03/ESP_Bogota%CC%81__Bogota%CC%81_Ciudad_Inteligente.pdf)

- Ramos Sánchez, P. y Terrazas Juárez, A. (2016). *Los centros históricos como espacios para el desarrollo territorial: nuevas propuestas desde un enfoque integral*.  
<https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n9/e6.html>
- Real Academia Española. (2020a). *Desarrollo*. <https://dle.rae.es/desarrollo>
- Real Academia Española. (2020b). *Planificación*. <https://dle.rae.es/planificaci%C3%B3n>
- Real Academia Española (2022). *Implementar*. <https://dle.rae.es/implementar>
- Red Española de Ciudades Inteligentes. (2020). *Mapa de ciudades*.  
<https://reddecidadesinteligentes.es/mapa-de-ciudades/>
- Salessi, M. L. (2017). Destinos Turísticos Inteligentes: Una perspectiva desde la inclusión social y la participación comunitaria. In *Congresos - Seminario Destinos Turísticos Inteligentes 2017 - Libro de Actas* (pp. 215–228). Servicio de Publicaciones de la UA.
- Sampieri, H. R. (2014). *Metodología de la investigación*. (6<sup>a</sup> ed.). McGRAW-HILL / Interamericana Editores S.A. de C.V.  
<https://www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte. (2014, March 13). *Sobre Bogotá*.  
<https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/bogotanitos/bogodatos/sobre-bogota>
- Secretaría de Estado para Asuntos Económico SECO. (Mayo, 2014). *Conceptos básicos para la gestión de destinos turísticos*. Embajada de Suiza en Perú.

SEGGITUR. (2018). *Tequila* (México).

<https://www.destinosinteligentes.es/destinos/tequila-mexico/SEGGITUR>. (2019).

*Destinos*. <https://www.destinosinteligentes.es/destinos-inteligentes/>

SEGITTUR. (2020a). *Líneas estratégicas del modelo de Destino Turístico Inteligente de Isla de Tenerife*.

SEGGITUR. (2020b). *Medellín*. (Colombia).

<https://www.destinosinteligentes.es/destinos/medellin-colombia/>

Sibaja, L.F., Chester, Z. (1974). *La Anexión de Nicoya*. Imprenta Nacional.

<http://www.sinabi.go.cr/ver/biblioteca%20digital/libros%20completos/Sibaja%20Luis%20Fernando/La%20Anexion%20de%20Nicoya%20Parte1.pdf#.YT-InJ1KhPY>

SINAC. (2015). *Turismo y accesibilidad en áreas silvestres protegidas*.

<http://www.sinac.go.cr/ES/transprncia/Planificacin%20y%20Gestin%20BID/Capacitaciones%20del%20Proyecto/Cuaderno%20Turismo%20y%20Accesibilidad%20en%20ASP.pdf>

SlideShare and Scribd company. (2016). *Eje temático*.

<https://es.slideshare.net/neftalisantogarcia/eje-temtico-67350570>

Sociales 1: *Fundamentos*. <https://repositori.upf.edu/handle/10230/44601>

Sociedad Estatal de Gestión de la Información y las Tecnologías Turísticas. (2018).

*Metodología*. <https://www.destinosinteligentes.es/metodologia/>

Sociedad Estatal de Gestión de la Información y las Tecnologías Turísticas. (2019). *Qué es un DTI*. <https://www.destinosinteligentes.es/que-es-un-dti/>

Sociedad, tecnología. [https://www.acofi.edu.co/wp-content/uploads/2013/08/DOC\\_PE\\_Conceptos\\_Innovacion.pdf](https://www.acofi.edu.co/wp-content/uploads/2013/08/DOC_PE_Conceptos_Innovacion.pdf)

Tequila, Jalisco. (n.d.). *Gob.mx*. Retrieved March 18, 2022, from <http://www.sectur.gob.mx/gobmx/pueblos-magicos/tequila-jalisco/>

Territoriales de producción agroalimentaria. *Revista de Política Económica y Desarrollo Sostenible* Vol. 3 (1). 44-63. <https://doi.org/10.15359/peds.3-1.3>

Toselli, C. (2019). Turismo, patrimonio cultural y desarrollo local. Evaluación del potencial turístico de aldeas rurales en la provincia de Entre Ríos, Argentina. *Revista Pasos*. Volumen (N° 2). 343-361.

Turísticos Inteligentes.

<https://www.thinktur.org/media/Manual-de-destinos-tur%C3%ADsticos-intelige.pdf>

Ulloa, M. (2017). *Análisis sobre la deserción de alumnos*. UNID.

<https://books.google.co.cr/books?id=WhYwDwAAQBAJ&pg=PT43&dq=definici%C3%B3n+de+plan+de+acci%C3%B3n>

Universidad Nacional de Costa Rica.

<https://ccp.ucr.ac.cr/cursoweb/112que.htm#:~:text=Internet%20es%20una%20red%20de,redes%20de%20telefon%C3%ADa%20y%20cable>

Universidades, Costa Rica. (2021). <https://universidades.cr/carreras/tecnolog%C3%ADas-de-informaci%C3%B3n-y-comunicaci%C3%B3n>

Valderrama, S. (2018) *¿Cómo ser un destino turístico inteligente?*

<https://revista.aenor.com/339/como-ser-un-destino-turistico-inteligente.html>

Valencia, España. [http://www.pasosonline.org/Publicados/11213/PS0213\\_01.pdf](http://www.pasosonline.org/Publicados/11213/PS0213_01.pdf)

Velázquez Muñoz, C. (2012). *Ciudad y desarrollo sostenible*. Universidad del Norte.

[https://books.google.co.cr/books?id=QgAMmAg\\_WFgC&pg=PA3&dq=ciudad+definicion&hl](https://books.google.co.cr/books?id=QgAMmAg_WFgC&pg=PA3&dq=ciudad+definicion&hl)

Vidal, L. E, (2019, 23-27 de setiembre). *Metodología de diagnóstico y planificación de destinos inteligentes* [ Presentación de diapositivas].

Zabariz, A. (2010). *La comunicación gubernamental en los ayuntamientos en Veracruz*.

[https://www.eumed.net/tesisdoctorales/2012/azv/concepto\\_de\\_gobierno.html](https://www.eumed.net/tesisdoctorales/2012/azv/concepto_de_gobierno.html)

## Anexos

### Pre-diagnóstico del Centro Histórico-DTI

Desarrollar un prediagnóstico al Centro Histórico de Liberia que facilite la implementación de la metodología de destinos turísticos inteligentes

**\*Obligatorio**

#### Información General

1. Barrio \*

*Marca solo un óvalo.*

- Condega
- La Victoria
- Los Cerros
- Los Ángeles

2. Nombre de la empresa \*

---

DTI-Centro Historico

3. Conoce usted el termino Destinos Turísticos Inteligentes

*Marca solo un óvalo.*

- Sí
- No

4. Sabe usted que su negocio se encuentra dentro de el Centro Histórico de Liberia

*Marca solo un óvalo.*

- Sí  
 No

5. Que beneficios considera usted que podría tener si se convierte el Centro Histórico en un DTI

Accesibilidad

La puesta en marcha de acciones de accesibilidad involucra a diferentes niveles político-administrativos, que deben facilitar la implementación de este tipo de iniciativas.

6. ¿Se encuentra usted afiliado a alguna cámara de turismo/comercio? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Sí  
 No

7. ¿Cuenta su comercio con información turística? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Sí  
 No

8. Si su respuesta en la pregunta anterior fue si, describa con qué información turística cuenta

---

---

---

---

---

9. Cuenta con disponibilidad de internet para sus clientes \*

Marca solo un óvalo.

- Sí  
 No

10. El comercio cuenta con la siguiente accesibilidad física: \*

Selecciona todos los que correspondan.

- Rampa para personas con necesidad especiales  
 Acera podotáctil  
 Parqueo para personas con necesidades especiales con su debida señalización  
 Baño adaptado para personas con necesidades especiales  
 Salidas de emergencia debidamente señaladas  
 Servicio de transporte accesible (público o privado)  
 Ninguna de las anteriores  
 Otro: \_\_\_\_\_

Tecnología

La conectividad es un eje transversal en los destinos inteligentes. Internet, pero también otros tipos de conexiones posibilitan que el turista, el destino y las empresas se fundan en una interacción constante y en todos los momentos del ciclo del viaje.

11. ¿Cuenta usted con más de una red social para su negocio? \*

*Marca solo un óvalo.*

Sí

No

12. Si su respuesta anterior fue sí, indique cuál es la más utilizada

*Selecciona todos los que correspondan.*

Facebook

Instagram

WhatsApp

Otro: \_\_\_\_\_

13. Del 1 al 5 siento uno el más bajo y cinco el más alto, ¿Cómo calificaría usted su \*  
conocimiento en las redes sociales como herramienta tecnológica para su  
negocio?

*Marca solo un óvalo.*

1. Pésimo

2. Malo

3. Regular

4. Aceptable

5. Experto

14. ¿Utiliza usted alguna de las siguientes herramientas para su negocio? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- Catálogo digital  
 Códigos QR de información  
 Menú digitales  
 Fotos informativas  
 Videos informativos  
 Ninguna de las anteriores  
 Otro: \_\_\_\_\_

15. ¿Tiene usted conocimiento sobre ciberseguridad? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Sí  
 No

16. ¿Su empresa se puede ubicar fácilmente en Google Maps? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Sí  
 No

Sostenibilidad

En este contexto, el desarrollo turístico sostenible trasciende la política sectorial turística y concierne directamente a diferentes políticas territoriales y sectoriales.

17. ¿Cuenta su empresa con algún plan para el tratamiento de residuos? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Sí  
 No

18. Si su respuesta anterior fue sí, indique cuál o cuales

*Selecciona todos los que correspondan.*

- Separación de residuos  
 Tratamiento para desechos orgánicos  
 Reciclaje  
 Otro: \_\_\_\_\_

19. Su empresa cuenta con un plan de depuración y reutilización de "aguas negras" \*  
Estrategia \*

*Marca solo un óvalo.*

- Sí  
 No

20. Su empresa fomenta acciones que fomenten la sostenibilidad \*

*Marca solo un óvalo.*

- Sí  
 No

21. Si su respuesta anterior indique cuáles

*Selecciona todos los que correspondan.*

- Reciclaje
- Voluntariados
- Campañas de información
- Participación en ferias ecoambientales
- Campaña de donaciones
- Otro: \_\_\_\_\_

22. ¿Su negocio cuenta con certificaciones de calidad? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Sí
- No

23. Si su respuesta anterior fue si, menciones cuáles

*Selecciona todos los que correspondan.*

- Certificado de Sostenibilidad Turística
- Bandera Azul Ecológica
- TripAdvisor
- Carbono Neutral
- Otro: \_\_\_\_\_

24. Mencione acciones que realiza su empresa para proyectarse a la comunidad \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- Ninguna
- Otro: \_\_\_\_\_

25. ¿Su negocio cuenta con alguna declaratoria patrimonial? \*

Marca solo un óvalo.

Sí

No

Innovación

Los DTIs se postulan como espacios abiertos a la innovación, que la promueven de forma activa a través de la búsqueda de soluciones en los distintos ámbitos que les atañen, por lo que estamos ante un aspecto transversal del DTI.

26. ¿Está familiarizado usted con el concepto de innovación? \*

Marca solo un óvalo.

Sí

No

27. Si su respuesta anterior fue sí, comenta cuál es su concepto de innovación

---

---

---

---

---

28. ¿Qué acciones realiza usted en su empresa para motivar a la innovación de productos o servicios? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- Promueve la interacción entre colaboradores  
 Experimenta con ideas nuevas  
 Fomenta capacitaciones  
 Busca en internet ideas nuevas  
 NA  
 Otro: \_\_\_\_\_

29. ¿Cuándo fue la última vez que "lanzó" un producto nuevo? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Menos de 3 meses  
 6 Meses  
 Más de un año

30. ¿Cómo definiría usted el perfil de su clientela más frecuente? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- Jóvenes  
 Adultos  
 Adultos mayores

31. ¿Usted o sus colaboradores han recibido capacitaciones sobre la adaptación a un entorno cambiante en los últimos 2 años? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Sí  
 No

## 32. ¿A través de que medio promociona usted su negocio? \*

Selecciona todos los que correspondan.

- Facebook
- Instagram
- WhatsApp
- Televisión
- Radio
- Periódicos
- Otro: \_\_\_\_\_

## Gobernanza

De acuerdo con estos principios, la Organización Mundial del Turismo asume la definición de la gobernanza turística como “una práctica de gobierno susceptible de medición, que tiene por objeto dirigir eficazmente al sector turismo en los distintos niveles de gobierno, mediante formas de coordinación, colaboración y/o cooperación eficientes, transparentes y sujetas a la rendición de cuentas.

## 33. De acuerdo a su observación y conocimiento enumere los enunciados con los que cumple el Centro Histórico de Liberia \*

Selecciona todos los que correspondan.

- Internet en el parque central
  - Cámaras de vigilancia
  - Redes sociales del gobierno local
  - El centro Histórico cuenta con una App para promoción turística
  - Cuenta con transporte accesible
  - QR de información sobre el patrimonio
  - NA
  - Otro: \_\_\_\_\_
-

