

**Universidad Nacional de Costa Rica**

**Sede Regional Chorotega**

**Propuesta de diseño de una guía metodológica para la evaluación de la gestión y la calidad de las micro y pequeñas empresas de hospedaje del sector turismo en la zona del Golfo de Nicoya, comunidad de Isla Venado.**

**Proyecto de Graduación para optar al grado de**

**Licenciatura en Gestión de Negocios Turísticos Bilingüe**

**Sustentantes**

**Cortés Quirós Yenani Roisenia**

**Díaz Matarrita Esmeralda**

**Tutora**

**Dra. Merlyn Gutiérrez Cruz**

**Liberia, Guanacaste, Costa Rica**

**2024**

**Dedicatoria**

A mi mamá por ser mi soporte, mi ejemplo incansable de lucha, mi más grande orgullo y mi inspiración para poder superarme cada día, a mi papá por estar presente siempre, por apoyarme y enseñarme a nunca rendirme y a mi hermano por ser mi modelo por seguir, sin ellos todos mis logros no habrían sido posibles.

**Yenani Roisenia Cortés Quirós**

Esta tesis, la dedico a mi ángel en el cielo, Josefa Matarrita Rosales mi abuelita, mi mamita, mi pilar de vida, que siempre estuvo en cada proceso de mi vida y sé que en este también aunque no estuviera físicamente en este mundo, a mi mamá María Elvira Díaz Matarrita que sufrió conmigo en el proceso de la construcción por los problemas de salud que presenté y lo complicado que se volvía la elaboración del documento y me impulsó siempre a seguir adelante como el ejemplo que ella me ha brindado durante toda la vida, y a mi sobrina hermosa Alinna Boner Díaz, que con solo su presencia y su sonrisa me daba las energías necesarias para seguir adelante.

Dedico esta tesis a ellas, que nunca dudaron de mis capacidades, me tuvieron cuerda y me apoyaron siempre, esto es para ustedes, esto no sería posible sin su presencia, amor, compañía y confianza puesta en mí.

**Esmeralda Díaz Matarrita**

## **Agradecimientos**

A Dios por darme la sabiduría e iluminarme durante estos años de vida universitaria, a mi familia por ser mi soporte e inspiración para poder culminar esta etapa, a mi compañera Esmeralda por no desistir en esta lucha constante por finalizar nuestro Trabajo Final de Graduación, a nuestra profesora Dra. Merlyn Gutiérrez Cruz por haber sido nuestra guía durante este proceso y al Fondo para el Fortalecimiento de Capacidades Estudiantiles en la Extensión Universitaria (FOCAES) por su apoyo económico para poder completar las giras de campo en el área de estudio.

### **Yenani Roisenia Cortés Quirós**

Primeramente, a Dios, por brindarme salud, entendimiento y fuerza para elaborar esta tesis, segundo a mi compañera de tesis y amiga Yenani Cortés, que me tendió la mano en mis momentos de vulnerabilidad mientras se elaboraba el documento y decirme que sí podríamos lograrlo, a mi familia que me apoyaron en todo momento y, por último, a mis amigos Edgar Mendoza, Kenia Zúñiga y William Lara, que estuvieron al pendiente de mi proceso de elaboración, me impulsaron y me recordaron que podía realizarla sin ninguna dificultad, que era fuerte, que todo era un proceso. Agradezco infinitamente a todos ellos por estar conmigo, sujetarme de la mano y decirme que lo podía lograr, demostrarme mis capacidades y que iba a poder concluir esta tesis con éxito a pesar de los problemas mentales que está presentando en los inicios de la elaboración y durante su realización, sin ellos no podría decir “lo logré” son parte fundamental de la construcción de este proyecto y les estaré profundamente agradecida siempre.

### **Esmeralda Díaz Matarrita.**

## **Resumen Ejecutivo**

El presente trabajo consiste en un proyecto de investigación el cual se titula: Propuesta de diseño de una guía metodológica para la evaluación de la gestión y de la calidad de las micro y pequeñas empresas de hospedaje del sector turismo en la zona del Golfo de Nicoya, comunidad de Isla Venado.

Tomando como objeto de estudio las micro y pequeñas empresas dedicadas exclusivamente al servicio de hospedaje en la comunidad de Isla Venado se realiza un análisis de la información relacionada con el tema seleccionado, así como un mapeo de las empresas que se encuentran operando en la comunidad en el área designada y a su vez la identificación de las necesidades recolectadas a través del uso y aplicación de herramientas.

Durante la elaboración de este trabajo se evidenció como problemática que las empresas estudiadas carecen de herramientas que faciliten una autoevaluación en materia de gestión de procesos internos y calidad de productos y servicios que ofrecen, esto se presenta debido a que no generan la suficiente liquidez para desarrollarlas o diseñarlas.

Es importante resaltar que el nivel de capacitación del personal en diferentes ámbitos como atención al cliente, manipulación de alimentos, manejo de paquete de office, entre otros es deficiente. Además, las barreras en materia legislativa aumentan la dificultad en el proceso de inicio y desarrollo para las micro y pequeñas empresas que operan en las comunidades que forman parte de la Zona Marítimo Terrestre (ZMT), así como en materia de procesos internos y capacitación.

Con este documento se pretende facilitar una guía que ayude con el auge y posicionamiento tanto a nivel nacional como internacional de estas micro y pequeñas empresas y que a su vez logren un respectivo seguimiento en los procesos de certificaciones por parte de entidades reguladoras y relacionadas con el turismo en el país.

**Palabras claves:** microempresas, turismo, empresas de hospedaje, certificaciones, zona marítimo terrestre, gestión, calidad.

## Índice General

Resumen Ejecutivo .....	iv
Índice de Figuras.....	xvii
Índice de Tablas .....	xviii
Lista de Abreviaturas, Acrónimos y Siglas.....	xix
Capítulo I. Aspectos Generales y Descripción del Problema en Investigación.....	21
1.1 Descripción del Problema .....	21
1.2 Problemática y Situación Actual del Golfo de Nicoya y sus Comunidades .....	23
1.3 Interrogante de la Investigación .....	25
1.4 Justificación .....	25
1.5 Delimitación Temporal, Institucional y Espacial .....	30
1.6 Marco Contextual .....	30
1.6.1 Proyecto Fondo Universitario para el Desarrollo Regional (FUNDER) .....	31
1.6.2 Audiovisuales UNED Junio 2011 - Mayo 2012 “Isla Pájaros” .....	31
1.6.3 Plan General de Manejo de la Reserva Biológica Isla de Pájaros .....	32
1.6.4 Mujeres del Golfo de Nicoya Forjando un Sueño y Recopilando Historias ...	32
1.6.5 Audiovisual “Articulación Comunitaria en Isla Caballo” .....	32
1.6.6 Proyecto de Desarrollo de Actividades Ambientales en Isla Caballo .....	33
1.6.7 Proyecto de Captación de Agua SCALL, HIDROCEC, CEMEDE y UNA Financiado por CONARE y FAO 2019 .....	33
1.6.8 Programa Desarrollo Integral de la Zona Rural del Golfo de Nicoya: Logros y experiencias.....	34

1.6.9 Metodología de Extensión para la Creación de Emprendimientos Productivos: Caso de Isla Venado, Golfo de Nicoya, Costa Rica .....	34
1.6.10 Golfo de Nicoya.....	35
1.6.11 Isla Venado .....	37
1.7 Objetivos .....	39
1.7.1 Objetivo General .....	39
1.7.2 Objetivos Específicos .....	39
Capítulo II. Marco Metodológico.....	40
2.1. Enfoque de la Investigación .....	40
2.2 Tipo de Investigación .....	41
2.3 Universo de la Investigación .....	41
2.3.1 ¿Qué es el Universo de una Investigación? .....	41
2.4 Sujetos y Fuentes de Información.....	42
2.4.1 Sujeto de Información .....	42
2.4.2 Fuentes de Información.....	43
2.5 Población y Muestra.....	45
2.5.1 Población .....	45
2.5.2 Muestra .....	45
2.6 Técnicas e Instrumentos .....	45
2.6.1 Técnicas de Investigación .....	46
2.6.2 Instrumentos de Investigación.....	47
2.6.3 Entrevista .....	47
2.6.4 Cuestionario .....	48
2.7 Matriz Metodológica .....	48

2.7.1 Cuadro Operacional .....	49
2.8 Cronograma de Actividades .....	53
2.8.1. Cronograma de Actividades año 2021 .....	54
2.8.2. Cronograma de Actividades año 2022 .....	57
Capitulo III. Fundamentación Teórica .....	61
3.1 Marco Referencial .....	61
3.1.1 Fondo Regional para el Fortalecimiento del Desarrollo Regional (FUNDER) .....	62
3.1.2 Universidad Estatal a Distancia (UNED) .....	63
3.1.3 Audiovisuales UNED Junio 2011 - Mayo 2012 “Isla pájaros” .....	63
3.1.4 <i>Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC) y Área de Conservación                 Pacífico Central (ACOPAC) 2014</i> .....	64
3.1.5 Plan General de Manejo de la Reserva Biológica Isla de Pájaros .....	64
3.1.6 Mujeres del Golfo de Nicoya Forjando un Sueño y Recopilando Historias	65
3.1.7 Audiovisual “Articulación Comunitaria en Isla Caballo” .....	65
3.1.8 Damas de Chira. Consolidación del Turismo Rural Comunitario en la Isla Chira.....	65
3.1.9 Proyecto de Captación de Agua Nimbu (Scall) II .....	66
3.1.10 Proyecto de Fomento a la Acuicultura y Fuente de Empleo para Mujeres del Golfo de Nicoya .....	66
3.1.11 Programa de Desarrollo Integral de la Zona Rural del Golfo de Nicoya: Logros y Experiencias .....	67
3.2 Fundamentación Teórica .....	68
3.2.1 Examinar la Información Existente en Relación con las Micro y Pequeñas Empresas Dedicadas al Sector Turismo, Leyes, Certificaciones de Calidad y Normas ISO .....	68
3.2.2 Identificar las Micro y Pequeñas Empresas Turísticas de Hospedaje Ubicadas en la Comunidad de Isla de Venado en el Sector del Golfo de Nicoya Mediante un Mapeo .....	68
3.2.3 Diagnosticar las Necesidades de las Empresas mediante la Aplicación de Instrumentos de Recolección de Información a los Empresarios de las Comunidades Costeras del Golfo de Nicoya.....	69

3.2.4 Diseñar la Herramienta de Evaluación de Calidad para la Aplicación en las Micro y Pequeñas Empresas .....	69
3.2.5 Leyes.....	70
3.2.6 Ley Zona Marítimo Terrestre - N° 6043 .....	70
3.3. Sellos o Certificaciones para Valorar la Gestión de las Empresas, Sostenibilidad y Otros	71
3.3.1 Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad.....	71
3.3.2 Sello PYME – Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC).....	72
3.3.3 Certificación de Sostenibilidad Turística (CST) .....	73
3.3.4 Normas ISO .....	75
3.3.5 Norma ISO 9001 – Sistemas de Gestión de la Calidad.....	76
3.3.6 Norma ISO 14001 – Sistemas de Gestión Ambiental.....	77
3.3.7 Los Sistemas de Indicadores: Instrumentos para la Medición y Gestión de la Sostenibilidad Turística en España .....	79
3.3.8 Guía de Autoevaluación de Protocolos – Safe Travels 2021.....	79
3.4. Marco Teórico y Conceptual .....	80
3.4.1. Turismo .....	80
3.4.2 Plan Nacional de Desarrollo Turístico 2017-2021 .....	80
3.4.3 Empresas .....	81
3.4.4 Micro y Pequeñas Empresas en Costa Rica (MIPYMES) .....	81
3.4.5 Reglamento Empresas Hospedaje Turístico .....	82
3.4.6 Manual de Clasificación Hotelera para Costa Rica 1997 .....	84
3.4.7 Reglamento de las Empresas de Hospedaje Turístico – Decreto Ejecutivo .....	86
3.4.8. Ley Marco para la Regularización del Hospedaje no Tradicional y su Intermediación a través de Plataformas Digitales N° 9742 del 2019.....	86
3.4.9 Certificación de Sostenibilidad Turística – (CST). .....	87
3.4.10 Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad.....	89
3.4.11 ISO 22483 Turismo y Servicios Relacionados. Hoteles. Requisitos de Servicio .....	90
3.4.12 Sellos PYME .....	91
3.4.13 Sello de Calidad .....	91

3.4.14. Microempresas.....	92
3.4.15. Pequeñas Empresas .....	92
3.4.16. Sector Turismo.....	93
3.4.17. Necesidades de una Empresa.....	93
3.4.18. Herramientas de Evaluación de la Calidad .....	93
3.4.19. Certificación de Calidad .....	94
3.4.20. Normas ISO .....	94
3.4.21. Mapeo .....	94
3.4.22. Herramientas Metodológicas.....	95
3.4.23. Instrumentos de Recolección de Información .....	95
3.4.24. Empresarios .....	96
3.4.25. Finanzas.....	96
3.4.26. Activo.....	96
3.4.27. Pasivo .....	97
3.4.28. Patrimonio .....	97
3.4.29. Ingresos .....	97
3.4.30. Gastos.....	97
3.4.31. Tecnología y Trabajo .....	97
Capítulo IV. Análisis de datos .....	99
4.1 Análisis de Datos y Resultados.....	99
4.1.1. Variable 1 .....	99
4.1.2 Variable 2 .....	107
4.1.3. Variable 3 .....	109
4.1.4 Resultados del Cuestionario Aplicado a los Empresarios de Isla Venado Cuyas Actividades se Desarrollan en el Área del Servicio de Hospedaje .....	110
Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones .....	121
5.1 Conclusiones.....	121
5.2. Recomendaciones .....	124
5.2.1 Formalización.....	124
5.2.2. Accesibilidad .....	125
5.2.3. Diversificación de Productos y Servicios.....	125

5.2.4. Organización Estructurada .....	125
5.2.5. Capacitación .....	126
5.2.6. Alianzas Estratégicas .....	126
5.2.7. Gestión Ambiental .....	126
5.2.8. Guía Metodológica .....	127
Capítulo VI. Propuesta .....	129
6.1. Introducción.....	131
6.2 Objeto y Campo de Aplicación .....	132
6.3. Indicadores por Valorar en la Guía .....	133
6.4. Conceptos.....	134
6.4.1. Microempresas.....	134
6.4.2. Pequeñas Empresas .....	134
6.4.3 Herramientas de Evaluación de la Calidad .....	134
6.4.4 Mapeo .....	134
6.4.5. Finanzas.....	134
6.4.6. Activo.....	135
6.4.7. Pasivo .....	135
6.4.8. Patrimonio .....	135
6.4.9. Ingresos .....	135
6.4.10. Gastos.....	135
6.4.11 Responsabilidad Social Empresarial .....	135
6.5 Tipologías de Requerimientos.....	136
6.5.1. Requisitos de Formalización Obligatorios .....	136
6.5.2. Requisitos de Formalización Complementarios .....	136
6.5.3. Iniciativas Voluntarias.....	136
6.6. Sección I. Requisitos de Formalización Obligatorios.....	138
6.6.1. Sección de Información General.....	138
6.6.3. Visión Empresarial .....	139

6.6.4. Valores Empresariales .....	139
6.6.5. Objetivos Empresariales .....	140
6.6.6. Metas Empresariales .....	140
6.6.7. Estrategias Empresariales .....	140
6.7. Sección II. Control Interno y Requisitos Legales .....	142
6.7.1. Operación Comercial .....	142
6.7.2. Certificado de Uso de Suelo.....	142
6.7.3. Permiso Sanitario de Funcionamiento .....	143
6.7.4. Cargas Sociales .....	143
6.7.5. Obligaciones Tributarias .....	144
6.7.6. Póliza Riesgo de Trabajo .....	144
6.7.7. Póliza de Responsabilidad Civil .....	144
6.8. Sección III: Procedimientos y Protocolos .....	145
6.8.1. Protocolo de Reservas.....	145
6.8.2. Formato de Reservas .....	145
6.8.3. Pago Anticipado de Reservas (prepago).....	146
6.8.4. Confirmación de Reservas.....	146
6.8.5. Protocolo de <i>No Show</i> .....	146
6.8.6. Recibimiento o Recepción de Clientes .....	147
6.8.7. Registro de Entrada .....	147
6.8.8. Tiempo de Espera.....	148

6.8.9. Mecanismo de Información .....	148
6.8.10. Procedimientos de Facturación.....	148
6.8.11. Revisión de Cargos y Cuentas Pendientes.....	149
6.8.12. Formato de Factura .....	149
6.8.13. Revisión de Cobro de Facturas o Recibos.....	149
6.8.14. Métodos de Pago.....	150
6.8.15. Protocolos en Habitación .....	150
6.8.16. Cambio de Habitación por Incidentes .....	150
6.8.17. Servicio de Habitaciones.....	151
6.8.18. Servicio de Lavandería .....	151
6.8.19. Incidentes de Lavandería.....	152
6.8.20. Limpieza de Habitaciones .....	152
6.8.21. Amenidades .....	153
6.8.22. Objetos Olvidados en Habitaciones .....	153
6.8.23. Bitácoras de Respaldo .....	153
6.8.24. Protocolos de Emergencia Sanitaria .....	154
6.8.25. Protocolo de Emergencia.....	154
6.8.26. Protocolo de Resolución de Conflictos y Reclamos.....	154
6.8.27. Protocolo de Procesos Administrativos.....	155
6.8.28. Protocolo para la Medición de la Satisfacción del Cliente.....	155

6.8.29. Registro de Inventario .....	156
6.8.30. Registro de Control de Caducidad de Productos .....	156
6.8.31. Registro de Mantenimiento .....	156
6.8.32. Señalización.....	157
6.8.33. Ley 7600 .....	157
6.8.34. Botiquín de Primeros Auxilios .....	157
6.8.35. Extintores .....	158
6.9. Sección IV: Gestión del Talento Humano .....	159
6.9.1. Organigrama .....	159
6.9.2. Funciones del Personal.....	159
6.9.3. Capacitaciones .....	160
6.9.3.1. Capacitación en Atención de Respiración Cardiopulmonar y Primeros Auxilios	160
6.9.3.2. Capacitaciones con Instituciones Públicas y Privadas .....	160
6.9.3.3. Capacitaciones Internas .....	161
6.10. Sección V. Gestión Ambiental .....	163
6.10.1. Gestión ambiental .....	163
6.10.2. Plan de Gestión de ambiental .....	163
6.10.3. Sistema de Separación de Residuos .....	164
6.10.4. Plan de manejo de Desechos .....	164
6.10.5. Minimizar el Impacto en el Medio Ambiente.....	164
6.10.6. Plan de Reducción de Consumo.....	165

6.10.7. Políticas Ambientales.....	165
6.10.8. Incentivos de Comportamientos Ambientales .....	166
6.10.9. Plan de Acción Ambiental .....	166
6.10.10. Control Ambiental .....	166
6.10.11. Certificado de Sostenibilidad Turística.....	167
6.10.12. Plan Responsabilidad Social Empresarial.....	167
6.11. Sección VI. alimentos y bebidas .....	168
6.11.1. Permiso del Ministerio de Salud.....	168
6.11.2. Carné de Manipulación de Alimentos emitido por el INA .....	168
6.11.3 Protocolo de Tiempos de Alimentación .....	169
6.11.4. Protocolo de Inventario .....	169
6.11.5. Protocolo de Caducidad.....	169
6.11.6. Protocolo de Incidentes al Consumidor .....	170
6.11.7. Protocolo de Seguridad Culinaria .....	170
6.11.8. Protocolo de Servicio a la Habitación .....	170
6.11.9. Seguimiento de Evaluación de Servicio al Cliente .....	171
6.12. Sección VII. Financiero .....	172
6.12.1. Registros de Gastos.....	172
6.12.2. Registros de Ingresos .....	173
6.12.4. Elaboración de Presupuestos .....	174
6.12.5. Análisis de Precios.....	174

6.13. Sección VIII. Tecnológica .....	175
6.13.1. Internet.....	175
6.13.2. Wifi.....	175
6.13.3. Pagos en Línea.....	176
6.13.4. Afiliación al Régimen Simplificado .....	176
6.13.5. Herramientas Tecnológicas .....	176
6.14. Apartado de evaluaciones.....	178
6.14.1. Evaluación de la Guía Metodológica.....	178
6.14.2. Requisitos Documentales y Administrativos. ....	179
6.14.3. Aplicación de la Guía Metodológica a las Micro y Pequeñas Empresas. ....	189
Referencias .....	190
Anexos .....	198

## Índice de Figuras

Figura 1. Mapa del Golfo de Nicoya .....	36
Figura 2. Mapa del Golfo de Nicoya, señalando Isla Venado .....	38
Figura 3. Mapeo de empresas de hospedaje de Isla Venado .....	108
Figura 4. Empresas con organigrama preestablecido .....	112
Figura 5. Servicios adicionales en las empresas de hospedaje .....	113
Figura 6. Certificaciones en las empresas que ofrecen servicio de hospedaje en Isla Venado .....	114
Figura 7. Conocimiento acerca de las certificaciones o sellos de calidad .....	115
Figura 8. Certificado o sello de calidad .....	117
Figura 9. Prueba piloto para la guía metodológica para la evaluación de la gestión y la calidad de las micro y pequeñas empresas.....	119
Figura 10. Sustentantes Cortés y Díaz.....	198
Figura 11. Restaurante Flotante .....	198
Figura 12. Fachada de cabinas, <i>tours</i> y <i>campings</i> .....	198
Figura 13. Fachada de <i>Never Land</i> .....	199
Figura 14. Playa Española .....	199
Figura 15. Fachada El Mapacho .....	199
Figura 16. Playa Coto.....	200
Figura 17. Señalización de la Isla.....	200
Figura 18. Fachada Cabinas Atardecer.....	200

## Índice de Tablas

Tabla 1. Delimitación presentada en la Investigación .....	30
Tabla 2. Cuadro operacional.....	50
Tabla 3 Cronograma de actividades 2021 .....	55
Tabla 4. Cronogramas de actividades 2022 .....	58
Tabla 5. Recopilación de documentación importante – registro bibliográfico .....	99
Tabla 6. Lista de establecimientos de Hospedaje en Isla Venado.....	109
Tabla 7. Nombre de las empresas partícipes en la aplicación del cuestionario.....	111
Tabla 8. Sello o certificado de calidad según empresario de servicios de hospedaje en Isla Venado.....	116
Tabla 9. Beneficios que pueden generar las empresas al obtener una certificación o algún tipo de sello de calidad .....	118
Tabla 10. Indicadores que se valorarán en el desarrollo de la guía .....	133
Tabla 11. Secciones por evaluar.....	137
Tabla 12. Información de la empresa .....	138
Tabla 13. Sumatoria de secciones.....	178
Tabla 14. Documentos necesarios y básicos para una certificación.....	179

## **Lista de Abreviaturas, Acrónimos y Siglas**

ACOPAC: Área de Conservación Pacífico Central

CEMEDE: Centro Mesoamericano de Desarrollo Sostenible del Trópico Seco

CONARE: Consejo Nacional de Rectores Nombre de las empresas que se dedican  
brindar servicio de hospedaje en Isla Venado

CST: Certificación Turística de Sostenibilidad

HIDROCEC: Centro de Recursos Hídricos para Centroamérica y el Caribe

EBAIS: Equipos Básicos de Atención Integral en Salud

EIM: Institutos de Estudios de la Mujer

FAO: Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y Agricultura

FOCAES: Fondos para el Fortalecimiento de las Capacidades Estudiantiles

FUNDER: Fondo Universitario para el Desarrollo Regional

GN: Golfo de Nicoya

ICT: Instituto Costarricense de Turismo

INEC: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

INCOPECA: Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura

INS: Instituto Nacional de Seguros

IMAS: Instituto Mixto de Ayuda Social

ISO: Organización Internacional de Normalización (por sus siglas en inglés  
International Organization for Standardization)

MEIC: Ministerio de Economía, Industria y Comercio

MIDEPLAN: Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica

MTSS: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Costa Rica

MH: Ministerio de Hacienda

PNUD: Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo

PPD: Programa de Pequeñas Donaciones

SENASA: Servicio Nacional de Salud Animal

SINAC: Sistema Nacional de Áreas de Conservación

SICCS: Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad

SIDUNA: Sistema de Información Documental de la Universidad Nacional

SITCA: Secretaría de Integración Turística Centroamericana

UCR: Universidad de Costa Rica

UNA: Universidad Nacional de Costa Rica

UNED: Universidad Estatal a Distancia

ZMT: Zona Marítimo Terrestre

## **Capítulo I. Aspectos Generales y Descripción del Problema en Investigación**

El siguiente capítulo introducirá al lector en el tema de investigación que se desea desarrollar en el documento, se abordarán puntos importantes como: la problemática de la comunidad en el área de estudio, objetivos, interrogante y justificación de la investigación.

### **1.1 Descripción del Problema**

El presente trabajo de investigación consiste en crear una herramienta de evaluación en temas de gestión y calidad enfocada para las micro y pequeñas empresas que se dedican a brindar servicio de hospedaje en el sector turismo, ubicadas en la comunidad costera del Golfo de Nicoya, tomando como objeto de estudio el sector de Isla Venado.

Gran porcentaje de las micro y pequeñas empresas que se ubican y operan en el territorio nacional, carecen de herramientas efectivas que sean de soporte para una autoevaluación en materia de gestión de procesos internos, calidad de productos y servicios sus siglas en inglés que ofrecen y por ende que faciliten los procedimientos para optar por una certificación o norma de la *International Organization for Standardization* por (ISO) de calidad en un futuro.

En el caso de las empresas que se encuentran en las comunidades costeras del Golfo de Nicoya y que por sus características, es decir, operan en territorios rurales y se rigen bajo la Ley de Zona Marítimo Terrestre no generan o no cuentan con la suficiente liquidez para solventar gastos relacionados con contratación de personal

externo capacitado que pueda desempeñar el papel de auditor interno, cuya principal función sea preparar a la empresa para la aplicación de metodologías facilitadas por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), o bien, otras entidades a nivel nacional e internacional que impulsan el desarrollo del turismo y sus certificaciones.

La realidad de estas empresas es que muchas operan desde la informalidad, o sea, no tienen una organización interna estructurada, una categorización otorgada y supervisada por el ICT, no poseen las patentes y obligaciones de la municipalidad o concejo de la localidad perteneciente, además no contribuyen con las obligaciones ante el Ministerio de Hacienda (MH), las pólizas de riesgo que se adquieren con el Instituto Nacional de Seguros (INS), así como otros certificados, generando competencia desleal.

Además, no tienen el recurso humano interno suficientemente capacitado y conocimientos que les permitan desempeñar el papel de auditor o desarrollen herramientas que les faciliten las tareas diarias y que sean fáciles de entender.

Con este documento se desea contribuir a las micro y pequeñas empresas de la comunidad en estudio y a nivel nacional con una herramienta veraz, adecuándose a las necesidades presentadas por las micro y pequeñas empresas en Isla Venado, impulsando la debida formalización de las empresas, evaluando la calidad del producto y servicio ofrecido, así como un debido control en cuanto a la gestión de los procesos internos.

## 1.2 Problemática y Situación Actual del Golfo de Nicoya y sus Comunidades

La zona del Golfo de Nicoya, como lo menciona (Castro y Jiménez, 2021, p.24) ha sido una de las regiones con gran trascendencia para el desarrollo y auge del país en materia de comercio marítimo, ya que desde la época precolombina este ha fungido como un puente para poder realizar la comercialización de producto y se construyeron los primeros puertos y astilleros del país. Justamente en las costas del Golfo nace el turismo de playa, una de las principales actividades que han impulsado a Costa Rica en su desarrollo.

Esta zona marítima se destaca como una de las regiones con mayor productividad de las costas tropicales de América, el Golfo de Nicoya fue, por décadas, la zona pesquera de mayor relevancia, sin embargo, investigaciones realizadas por MarViva destacan que:

El Golfo presenta una problemática en la producción de peces y crustáceos de un gran valor comercial, la sobrepesca y maniobras ilegales como el uso de explosivos, la técnica de “rastras” utilizada para atrapar camarón, redes de cerco y mallas pequeñas, todo esto se suma a la práctica de la captura juveniles, es decir de especies que aún no cumplen con el tamaño estipulado, así como la pesca en épocas de veda. Adicional a esta problemática, las aguas del golfo presentan grandes índices de contaminación provenientes de aguas de riego las cuales contienen contaminantes orgánicos, y pesticidas, además recibe gran cantidad de desechos residuales y por el cambio climático el nivel de temperatura aumenta por lo cual sus recursos disminuyen. (Castro y Jiménez, 202, p.67).

La zona del Golfo de Nicoya es una de las más ricas en biodiversidad marina en el territorio nacional, esto se debe gracias a los recursos presentes en sus aguas, en estas se pueden encontrar una gran variedad de especies y mediante la pesca artesanal se obtienen ingresos económicos para las personas locales.

Para disminuir el impacto de la problemática mencionada anteriormente el gobierno ha ideado estrategias con el fin de proteger recursos pesqueros del Golfo:

Una respuesta implementada desde el año 1985 es la veda espacial la cual consiste en tiempos de veda declarados por Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura (INCOPECA) en diferentes épocas del año, con el fin de permitir que las especies de interés comercial aumentan su reproducción. Por su parte el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) en conjunto con INCOPECA ha destinado recursos para la población que se dedica a la pesca artesanal que debido a los periodos de veda establecidos cada año, dejan de percibir ingresos económicos. (Ross-Salazar et al, 2021., p.111).

Por otra parte, se han presentado diferentes signos de violencia e inseguridad en las comunidades, como robos lo cual provoca una afectación a los residentes de esta zona, ya que siempre han sido lugares tranquilos, pero la delincuencia se presenta por falta de empleo y la poca vigilancia, esto afecta a la comunidad de manera directa y a su vez incide en las actividades turísticas que se desarrollan en la zona.

En los problemas detectados por medio de la realización del trabajo de campo, es que las empresas que operan en esta comunidad en específico, Isla Venado,

presentan grandes dificultades para obtener una patente por medio de la Municipalidad o Consejo correspondiente, esto se presenta debido a la ley ZMT que rige en el país, y también por el poco seguimiento que realiza la institución encargada del sector, en materia del turismo y desarrollo en las comunidades. Además, como se mencionó anteriormente no poseen una respectiva categorización otorgada por el ICT, dicha institución es la máxima entidad reguladora del turismo y temas relacionados en el país.

De esta manera es difícil realizar una evaluación interna exitosa en las empresas y a su vez obtener indicadores de gestión y calidad que les permita optar por certificaciones tanto a nivel nacional como internacional. Según la Ley de Zona Marítimo Terrestre, las islas poseen procesos diferentes para obtener permisos, para ello la municipalidad o concejo correspondiente deben trabajar con el ICT y todos estos procesos serán ágiles de tramitarlos.

### **1.3 Interrogante de la Investigación**

¿Qué indicadores se deben incluir en el diseño de la metodología para la evaluación de la gestión y la calidad de las micro y pequeñas empresas, la cual contribuya con el desarrollo y aumento de la competitividad leal de las empresas de hospedaje ubicadas en la comunidad de Isla Venado?

### **1.4 Justificación**

El presente proyecto tiene como principal iniciativa elaborar una guía metodológica que sea utilizada e implementada en primera instancia, por

académicos y estudiantes partícipes en proyectos de extensión para la Universidad Nacional de Costa Rica (UNA) y especialmente para estudiantes de la carrera Gestión Empresarial del Turismo Sostenible para la cual, este sea un instrumento de guía y apoyo que permita la correcta evaluación de la gestión y la calidad de las micro y pequeñas empresas situadas en la comunidad de Isla Venado y que operen en el sector turístico principalmente brindando el servicio de hospedaje. Esta constará con una valoración de indicadores en procesos a nivel de control interno, estructura organizacional, productividad; entre estas el recurso humano, responsabilidad empresarial y sus gestiones en pro de la conservación y cuidado del medio ambiente, así como la calidad del servicio y producto que brindan.

Este instrumento pretende identificar las falencias de las empresas, en las que se puedan desarrollar, incluir y aplicar las acciones correctivas para mejorar la operación de las organizaciones, y su competitividad leal en el mercado. El objetivo de esta herramienta es que las micro y pequeñas empresas de turismo, ubicadas en Isla Venado, sino las que operen en todo el territorio nacional vinculadas a actividades turísticas, implementen esta metodología, y puedan orientar su empresa a la formalización y a ofrecer productos y servicios de calidad

Es importante mencionar que al implementar la guía metodológica se busca que las empresas obtengan beneficios en primera instancia, en mejorar sus procesos a nivel interno y a raíz de esto preparen la empresa para poder optar por certificaciones nacionales e internacionales.

En el caso de Costa Rica, una de las certificaciones que se implementa a nivel país es el Certificado de Sostenibilidad Turística (CST), que es avalado y

otorgado por el ICT. Dentro de los beneficios que las empresas pueden adquirir con esta certificación es “diferenciarse de la competencia con el desarrollo de un producto turístico sostenible, y las posibilidades de mercadeo y una promoción internacional, así como garantizar que las organizaciones realizan un uso óptimo en el manejo de los recursos” (Instituto Costarricense de Turismo, 2021).

A nivel centroamericano podemos encontrar el primer sello o marca de calidad turística, llamado Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad (SICCS).

Este es un sello enfocado para las micro, pequeñas y medianas empresas en Centroamérica y que se dedican a las distintas áreas de; alojamiento, restaurantes, operadores de turismo, empresas de transporte, renta de carros y actividades temáticas. Éste certifica a las organizaciones que cumplan con una serie de requisitos en el ámbito operativo, relación con el entorno y responsabilidad social. Dentro de los beneficios que se mencionan es que las organizaciones podrán implementar este sello en sus estrategias de mercadeo con el fin de mejorar la imagen de la empresa y por ende la comunidad donde se encuentren operando, y a su vez aumentar la demanda de los servicios, la productividad y los ingresos. Además, el sello tendrá una validez de dos años. (Secretaría de Integración Turística Centroamericana. 2014)

Además de optar por certificaciones a nivel internacional, como es el caso de la Norma ISO 9001,

Esta es una norma de calidad que se puede aplicar a organizaciones públicas o privadas, independientemente de su tamaño o actividad. Esta norma garantiza que las empresas están comprometidas en mejorar los productos y servicios ofrecidos en materia de calidad y además busca la satisfacción de los clientes, por ende, con la obtención de la norma ISO 9001 se genera una ventaja diferenciadora y competitiva para las organizaciones. (Organización Internacional de Normalización, 2021)

Según la Organización Internacional de Normalización, la Norma ISO 14001 del 2015 es una norma internacional que establece requisitos para el Sistema de Gestión Ambiental, ayuda a las organizaciones a mejorar su rendimiento empleando un uso más eficiente de los recursos y la reducción del desperdicio y ganando la confianza de los interesados.

Es importante recalcar que la Norma ISO 14001 Sistemas de Gestión Ambiental es adecuada para organizaciones de todo tipo y tamaños, ya sean privados, sin fines de lucro o de carácter gubernamental. Esta trata problemas de carácter ambiental en aspectos como: contaminación del aire, problemas de agua y alcantarillado, gestión de residuos, contaminación del suelo, mitigación y adaptación del cambio climático, uso de recursos y eficiencia.

Todas las empresas deberían optar por un enfoque estratégico el cual influya en el mejoramiento del entorno y su rendimiento, el ISO 14001 ha demostrado en ayudar en aspectos como;

- Demostrar cumplimiento con las normas actuales y futuras.

- Aumentar la participación y el compromiso de los líderes de los empleados.
- Mejorar la reputación y la confianza de la empresa de las partes interesadas a través de la comunicación estratégica.
- Lograr objetivos comerciales estratégicos incorporando cuestiones medioambientales en la gestión empresarial.
- Proporcionar una ventaja competitiva y financiera a por medio de las eficiencias mejoradas y costos reducidos.
- Así como fomentar un mejor desempeño ambiental de proveedores integrándolos en los sistemas comerciales de la organización.

Tomado de (Organización Internacional de Normalización, ISO:14001 actualizado 2015, 2021)

El poder contar con una certificación con este enfoque permite demostrar que las empresas están comprometidas con el uso eficiente de los recursos, esto conlleva a que se genere una actividad competitiva, auge y posicionamiento a nivel de mercado.

## 1.5 Delimitación Temporal, Institucional y Espacial

**Tabla 1**

*Delimitaciones presentes en la investigación*

<b>Delimitación Temporal</b>	<b>Delimitación Institucional</b>	<b>Delimitación Espacial</b>
La investigación consta de una duración de cuatro semestres considerados por la Universidad Nacional de Costa Rica finalizando en junio 2023.	La investigación se realizará para la comunidad costera de Isla Venado en el Golfo de Nicoya, en colaboración con el proyecto de extensión de la Universidad Nacional de Costa Rica, Turismo Rural como estrategia para la reactivación económica y promoción del desarrollo local sostenible en comunidades del Golfo de Nicoya, en coordinación con el Centro Mesoamericano de Desarrollo Sostenible del Trópico Seco (CEMEDE).	El área por trabajar será la comunidad de Isla Venado.

Fuente: Elaboración propia

## 1.6 Marco Contextual

A continuación, se realizará una breve descripción acerca de las características y una breve reseña del Golfo de Nicoya, así como de la comunidad en estudio en el cual se incluirán aspectos sociales, económicos y estudios realizados por diferentes entidades en esta zona.

### **1.6.1 Proyecto Fondo Universitario para el Desarrollo Regional (FUNDER)**

El Fondo Universitario para el Desarrollo Regional es una iniciativa de la Universidad Nacional de Costa Rica que consiste en apoyar a las comunidades que se encuentran en el proceso de desarrollo de proyectos según (Fondos para el Desarrollo Empresarial Rural, 2021).

En colaboración con el Centro Mesoamericano de Desarrollo Sostenible del Trópico Seco (CEMEDE) y el programa de Desarrollo Marino Costero y Rural del Golfo de Nicoya tienen como objetivo fortalecer aquellas organizaciones que sean de base local y que estén ubicadas en el Golfo de Nicoya, sobre todo las asociaciones conformadas por mujeres y que ofrezcan servicios turísticos como parte de sus productos según lo establece el Centro Mesoamericano de Desarrollo Sostenible del Trópico Seco, 2021.

### **1.6.2 Audiovisuales UNED Junio 2011 - Mayo 2012 “Isla Pájaros”**

Es un video realizado por la Universidad Estatal a Distancia (UNED) en junio 2011 y finalizado en mayo de 2012 sobre tipos de especies que se encuentran en Isla Pájaros, y todo lo relacionado con la anidación y demás procesos. Para un inicio, se recolectó información crucial sobre las especies que se visualizan en esta zona para posteriormente dirigirse mes a mes a la isla y documentar las etapas de anidación e interacción de las aves.

### **1.6.3 Plan General de Manejo de la Reserva Biológica Isla de Pájaros**

De acuerdo con el Plan General de Manejo de la Reserva Biológica Isla de Pájaros en el 2014, está realizado para mantener y gestionar la biodiversidad y recursos naturales de la zona, así mismo posee un proceso estratégico para mantener un monitoreo de las diferentes especies ornitológicas de la zona.

### **1.6.4 Mujeres del Golfo de Nicoya Forjando un Sueño y Recopilando**

#### **Historias**

Este proyecto consiste en la organización de las mujeres de las diferentes islas que conforman el Golfo de Nicoya, con el fin de impartir talleres cuyo objetivo es empoderar a las mujeres de la zona, buscando capacitación de diferentes identidades gubernamentales como así mismo la inversión monetaria de estos entes para la consolidación del proyecto y su funcionamiento de manera eficaz, dejándole a las mujeres del Golfo de Nicoya un sustento que hasta la fecha sigue funcionando. (Funde Cooperación para el Desarrollo Sostenible, 2006)

### **1.6.5 Audiovisual “Articulación Comunitaria en Isla Caballo”**

Este audiovisual elaborado por el CEMEDE, (2014) tiene como objetivo principal fomentar la agrupación y participación de la comunidad en Isla Caballo. Esto implica que los residentes y las partes interesadas se unan, trabajen juntos y colaboren para abordar los desafíos o aprovechar las oportunidades que se logren enfrentar en la comunidad.

### **1.6.6 Proyecto de Desarrollo de Actividades Ambientales en Isla Caballo**

Durante los últimos años se han realizado ferias en la Isla con el fin de concientizar a los vecinos sobre el cuidado de los recursos presentes en la comunidad. En el año 2018 se realizó la feria “Playas más limpias para las islas” se desarrollaron actividades involucrando a los niños, jóvenes y adultos en los cuales abarcaron temas como; evitar el uso de plástico de un solo uso, compostaje, cómo evitar criaderos de zika y dengue. (Camacho, 2018).

### **1.6.7 Proyecto de Captación de Agua SCALL, HIDROCEC, CEMEDE y UNA Financiado por CONARE y FAO 2019**

Este proyecto es una propuesta como solución alternativa para compensar la carencia hídrica presente en la provincia de Guanacaste, desarrollado y ejecutado gracias a la UNA Sede Regional Chorotega, CEMEDE e HIDROCEC.

Este consiste en capacitar a las Asociación Administradores de los Acueductos y Alcantarillados Comunales, (ASADAS), asociaciones de desarrollo, estudiantes y personas interesadas en este tipo de iniciativas. El proyecto Nimbu es un módulo el cual consiste en la captación de agua de lluvia y posteriormente purificada para que esta sea apta para la producción agrícola y el consumo humano. (Núñez, 2019).

La comunidad de Isla Caballo no está exenta de la problemática de la escasez de agua, esta ha sido la mayor problemática ya que no cuentan con agua potable para el desarrollo de sus actividades diarias y cuentan con el apoyo de Acueductos y Alcantarillados (AYA).

Se abastecen de este recurso transportándola en lancha desde Puntarenas para repartir alrededor de 20 litros a los 300 vecinos de la zona, en el año 2019 gracias a los esfuerzos realizados por parte de la UNA se logró implementar Nimbu (Scall) II el cual sustenta de agua al centro de salud de la comunidad de Isla Caballo, lo que les permite que los encargados del área de salud puedan realizar las visitas a la isla y que de esta manera se puedan cumplir todos los protocolos de higiene establecidos. (Barrantes, 2019).

#### **1.6.8 Programa Desarrollo Integral de la Zona Rural del Golfo de Nicoya:**

##### **Logros y experiencias**

Este trabajo, según detalla en su publicación Pacheco y Ulate, en el año 2016, demuestra los logros del programa gestionando diversificar la producción en la zona, generar empleo, mantener un manejo adecuado de los recursos naturales y una educación de excelencia. (Pacheco & Ulate, 2016)

#### **1.6.9 Metodología de Extensión para la Creación de Emprendimientos**

##### **Productivos: Caso de Isla Venado, Golfo de Nicoya, Costa Rica**

Según (Parada, 2015), el artículo se relaciona con ofrecer una metodología para orientar a las micro y pequeñas empresas en la creación de emprendimientos productivos potenciales para las micro y pequeñas empresas que les permitan generar ingresos y cubrir las necesidades, y también sugiere las mejoras y cambios que los pescadores pueden realizar en la cadena de la pesca, y crear alternativas para atraer la visitación de personas.

### **1.6.10 Golfo de Nicoya**

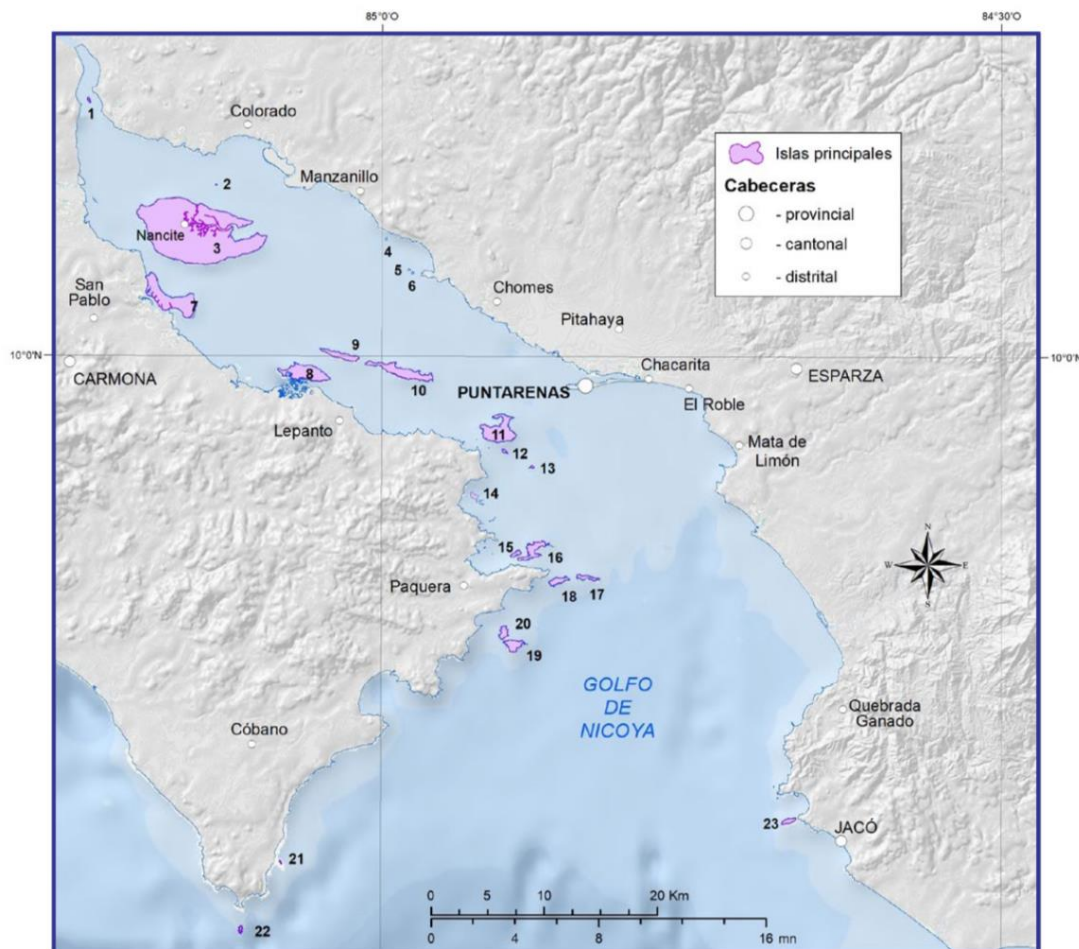
El Golfo de Nicoya se encuentra localizado en la costa Pacífica de Costa Rica, según acuerdos se dice que este “inicia cerca de la isla Toro en la desembocadura del río Tempisque, hasta su límite sur, definido por una línea imaginaria entre isla Cabo Blanco y Punta Judas” (Castro, 2021, p. 21).

En los inicios el Golfo de Nicoya, era llamado Golfo de Nicaragua, y datan de sus inicios que las primeras personas que visitaron el golfo fue en 1519 bajo la expedición de Juan de Castañeda y Hernán Ponce de León, posteriormente para el año 1529 bajo la iniciativa de Gonzalo Fernández de Oviedo el cual durante su estadía en la isla pudo realizar el descubrimiento de la Isla de Chira, este hizo un importante aporte de las islas existentes en la zona, para ese entonces la población en dichas islas era muy escasa.

Sin embargo, estas subsistían a base de actividades como la pesca, recolección de moluscos, procesamiento de sal, la explotación de un molusco llamado Maurice, cuya función era utilizarlo para los procesos de teñir diferentes tejidos a base de algodón. Lo forman 11 islas, que Isla Venado es de interés de estudio. (Museo Nacional de Costa Rica, 2021)

Figura 1

Mapa del Golfo de Nicoya



NOMBRE	LONGITUD	LATITUD	ha	NOMBRE	LONGITUD	LATITUD	ha
1. Toro	85°15'14" O	10°12'16" N	6,54	13. Guayabo	84°52'43" O	9°54'43" N	4,23
2. Yuca	85°08'03" O	10°08'13" N	1,14	14. Muertos (Gitana)	84°55'30" O	9°53'18" N	29,22
3. Chira	86°08'45" O	10°05'00" N	4091,33	15. Jesusita	84°53'28" O	9°50'32" N	28,28
4. Pájaros	84°59'47" O	10°05'38" N	4,25	16. Cedros	84°52'39" O	9°50'43" N	161,00
5. Mario Echandi (1)	84°58'41" O	10°04'10" N	1,81	17. Negritos (este)	84°50'05" O	9°49'24" N	48,68
6. Mario Echandi (2)	84°58'31" O	10°04'01" N	2,54	18. Negritos (oeste)	84°51'27" O	9°49'14" N	73,39
7. Berrugate	85°10'16" O	10°02'45" N	666,10	19. Tortuga (Talolinga)	84°54'04" O	9°46'45" N	112,65
8. Venado	85°03'42" O	9°59'11" N	405,40	20. Tortuga (Alcatraz)	84°53'35" O	9°46'10" N	59,95
9. Bejuco	85°01'58" O	10°00'02" N	135,12	21. Cabuya	85°40'50" O	9°35'43" N	3,74
10. Caballo	84°59'00" O	9°59'16" N	344,64	22. Cabo Blanco	85°06'45" O	9°32'29" N	13,04
11. San Lucas	84°54'19" O	9°56'26" N	434,92	23. Herradura	84°40'16" O	9°37'44" N	37,74
12. Pan de Azúcar	84°54'04" O	9°55'28" N	8,84				

Nota: Como se puede observar en la Figura 1, es el territorio perteneciente al Golfo de Nicoya, resaltado de color morado podemos distinguir las principales islas del Golfo, encontrando así a Isla Venado, siendo este un sector con visitación y el objeto de estudio de este proyecto. Tomado de (MarViva, 2021)

### **1.6.11 Isla Venado**

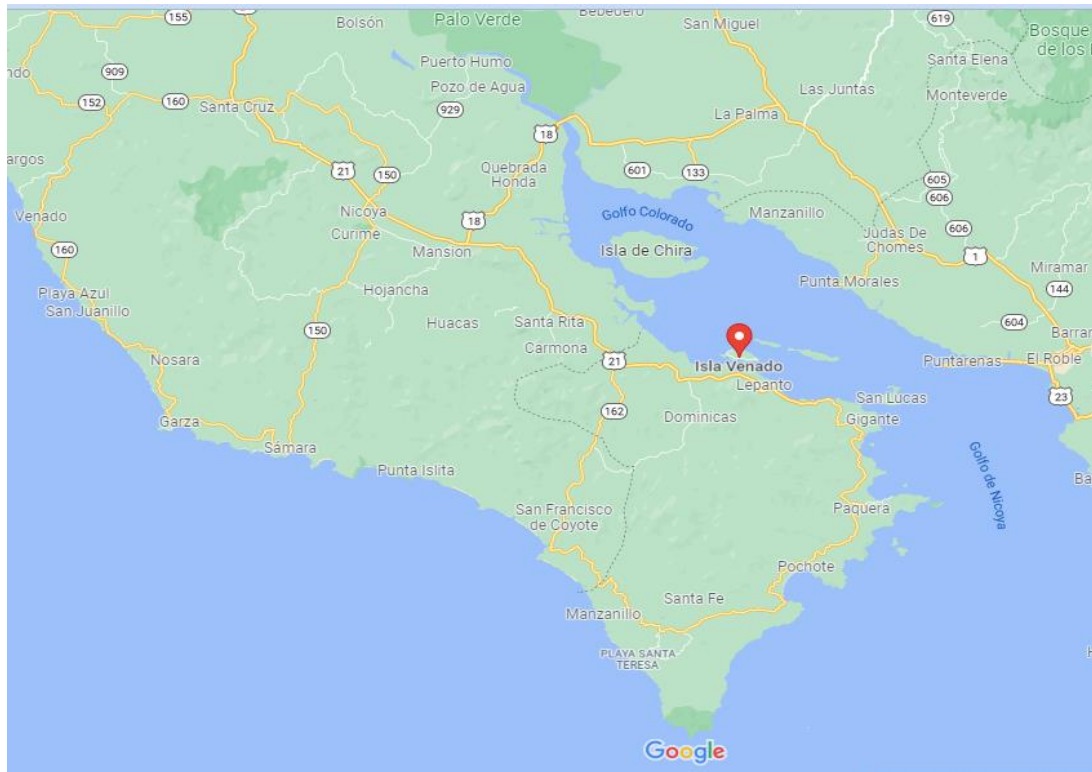
Isla Venado es una de las 11 comunidades que conforman el Golfo de Nicoya, esta comunidad se encuentra ubicada en el Océano Pacífico, y es perteneciente al distrito de Lepanto, en la provincia de Puntarenas. Cuenta con una población de aproximadamente 1300 habitantes. La superficie total en kilómetros cuadrados es de 6,5 y la principal fuente de ingresos en la Isla es la pesca artesanal, ecoturismo, turismo de aventura y su gastronomía. (EcuRed, 2021).

Según EcuRed, 2021 la isla posee un 95 % de bosque tropical seco, rodeada de manglares, flora y fauna de gran importancia para el ecosistema, aproximadamente hace poco menos de 100 años fue colonizada, la Universidad Nacional de Costa Rica (UNA) el CEMEDE e HIDROCEC, además de otras instituciones poseen proyectos de investigación y extensión en esta zona.

Se menciona que dentro de las problemáticas existentes en la comunidad es la falta de infraestructura de calidad, como lo es la colocación de un embarcadero en ambos extremos esto para que se faciliten las actividades productivas que se desarrollan en la Isla, dentro de ellas se pueden mencionar la pesca artesanal, así como la movilización de los habitantes para la realización de diligencias personales y, además, el ingreso y salida de turistas a la comunidad, además de la falta de apoyo por parte de la municipalidad para poder contar con un sistema de recolección de basura y manejo de residuos al interno de la isla.

**Figura 2**

*Mapa general del Golfo de Nicoya, señalando Isla Venado*



Nota: la figura 2 corresponde a la zona del Golfo de Nicoya, en esta se pueden apreciar las Islas por las cual está conformado, resaltando como punto de interés Isla Venado ya que es nuestra fuente de estudio, Tomado de (Google Maps 2021)

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General**

Diseñar una guía metodológica para la evaluación gestión y la calidad de las micro y pequeñas empresas de hospedaje del sector turismo en la comunidad de Isla Venado, en el Golfo de Nicoya, la cual influya en mejorar el funcionamiento de los procesos internos y a su vez el posicionamiento en el mercado.

### **1.7.2 Objetivos Específicos**

1. Examinar la información existente en legislación, certificaciones de calidad y normas ISO en relación con las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio de hospedaje.
2. Identificar mediante un mapeo las micro y pequeñas empresas ubicadas en la comunidad de Isla Venado que se dedican a brindar el servicio de hospedaje.
3. Diagnosticar las necesidades de las empresas de hospedaje por medio de la aplicación de instrumentos de recolección de información a los empresarios de las comunidades de Isla Venado.
4. Diseñar la herramienta de evaluación para la aplicación en las micro y pequeñas empresas.

## **Capítulo II. Marco Metodológico**

El Marco Metodológico es un proceso de suma importancia para las investigaciones, a continuación, la cita tomada del libro Metodología de la Investigación en el 2014 describe su concepto de una forma adecuada:

Al construir el marco teórico, debemos centrarnos en el problema de investigación que nos ocupa sin divagar en otros temas ajenos al estudio.

Un buen marco teórico no es aquel que contiene muchas páginas, sino que trata con profundidad únicamente los aspectos relacionados con el problema, y que vincula de manera lógica y coherente los conceptos y las proposiciones existentes en estudios anteriores. Este es otro aspecto importante que a veces se olvida: construir el marco teórico no significa sólo reunir información, sino también ligarla e interpretarla. (Hernández-Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014, p75).

Al realizar el marco teórico no es citar, se debe interpretar lo leído, lograr el éxito de la investigación, ya que la información debe establecerla por el tema seleccionado para realizarla y también elegir la forma de recopilar la información, ya que muchas veces se puede ordenar cronológicamente, por temas o teorías ya depende del investigador encontrar la manera más factible para plasmar el marco teórico.

### **2.1. Enfoque de la Investigación**

Elaborar una guía metodológica para la evaluación de la gestión y la calidad de las micro y pequeñas empresas se requiere de información veraz y sustentada, por ello, para el desarrollo de la investigación se requerirá de la implementación de dos

tipos de variables cualitativa y cuantitativa, por lo que el enfoque que se le dará es mixto y se define como;

Conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2008, como se citó en Hernández-Sampieri, et al, 2014, p.25).

## **2.2 Tipo de Investigación**

La investigación se desarrollará mediante un estudio de caso aplicado por lo que el alcance de investigación será descriptivo ya que esta “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” en (Hernández-Sampieri, et al, 2014, p. 98).

La investigación al ser descriptiva nos permitirá detallar el centro de estudio, esto se realizará mediante una diversificación de herramientas y recolección de fuentes de información tomando lo más importante y considerado por las autoras de suma relevancia para la realización del documento.

## **2.3 Universo de la Investigación**

### **2.3.1 ¿Qué es el Universo de una Investigación?**

Se define el universo de investigación bajo el siguiente concepto; “elementos

(personas, objetos, programas, sistemas, sucesos, base de datos,) globales, finitos e infinitos.” (Condori, 2020, p.3).

Para la presente investigación el universo por estudiar será la comunidad de Isla Venado, como se menciona con anterioridad al inicio del documento, dentro de sus características podemos mencionar que es una comunidad costera que conforma el Golfo de Nicoya, su actividad principal es la pesca artesanal, cuenta con una población de aproximadamente 1300 personas y su extensión territorial es de 3,5 kilómetros.

## **2.4 Sujetos y Fuentes de Información**

Parte de la importancia para desarrollar una investigación es conocer los conceptos de sujetos y fuentes de investigación en un trabajo, manteniendo una guía de saberes y la incidencia de cada uno en el desarrollo del documento.

### **2.4.1 Sujeto de Información**

Según Carvajal (2021), en las actividades de investigación y desarrollo a la pregunta quién es el sujeto de investigación, responderemos de manera sencilla: El investigador, el científico, el académico que tiene ante sí el compromiso de conocer un objeto de investigación y explicar el problema de investigación que debe resolver.

El sujeto de información es una de las piezas claves que brindará un informe veraz y necesaria para el desarrollo de la investigación, en este documento los sujetos serán los empresarios de la comunidad de Isla Venado, cabe resaltar que serán personas cuyas empresas deben operar en el sector turístico específicamente

en el área de hospedaje y que estén denominados dentro de los estándares de micro y pequeña empresa otorgados por el ICT.

#### **2.4.2 Fuentes de Información**

De acuerdo con Maranto y González, (2015), las fuentes de información son herramientas esenciales dentro del campo de la investigación, puesto que estas ayudan con la búsqueda, selección y recolección de la información necesaria que ayudan con la reconstrucción o bien, con el descubrimiento de nuevos temas. Una fuente de información es todo aquello que nos proporciona datos para reconstruir hechos y las bases del conocimiento. Las fuentes de información son un instrumento para el conocimiento, la búsqueda y el acceso a la información. Encontraremos diferentes fuentes de información, dependiendo del nivel de búsqueda que hagamos

Para la investigación en desarrollo, las fuentes de información serán piezas claves para la búsqueda de acontecimientos relevantes acorde con los temas de interés. Para la recolección de datos que sustentarán la investigación se utilizarán las siguientes fuentes de información: las fuentes primarias y se denomina como; “aquellas que en donde los datos o la información provienen de una fuente directa, sea una persona, institución y otro medio” (Guzmán, 1982, como se citó en Maranto y González, 2015).

Este tipo de fuentes contienen información original, estas son el resultado de ideas, conceptos, teorías y resultados de investigaciones, se dice que contienen información directa antes de ser interpretado, o evaluado por otra persona.

Las fuentes primarias principales para la recolección de información son las siguientes; “libros, monografías, publicaciones periódicas, documentos oficiales o informes técnicos de instituciones públicas o privadas, tesis, trabajos presentados en conferencias o seminarios, testimonios de expertos, artículos periodísticos, vídeos documentales y foros” (Maranto & González, 2015, p.3).

También dentro de esta categoría podemos encontrar las fuentes orales en las cuales se pueden obtener datos e información a partir de encuestas, entrevistas y testimonios de actores principales como los empresarios de la comunidad, personas que integran organizaciones e instituciones, así como profesionales expertos en el tema del turismo.

Las fuentes secundarias “son aquellas que ya han procesado información de una fuente primaria. El proceso de información se pudo dar por una interpretación, un análisis, así como la extracción y reorganización de la información de la fuente primaria” (Maranto & González, 2015, p.3).

Dentro de los ejemplos se pueden encontrar la sitografía, que esta será la revisión exhaustiva de *sitios webs* que no tienen versiones impresas como la página del ICT de donde se podrán adquirir y revisar documentos como guías, estadísticas y demás documentos de interés, base de datos de la Universidad Nacional (SIDUNA), revistas digitales, páginas oficiales como Municipalidades en las cuales se podrán consultar documentos de interés público como patentes, y así mismo la revisión y consulta de redes sociales de organizaciones y entes gubernamentales asociados al tema de estudio.

Toda la información por utilizar será obtenida de fuentes confiables por lo que los datos recopilados incidirán para un mejor sustento en el desarrollo del contenido de la investigación.

## **2.5 Población y Muestra**

### **2.5.1 Población**

Al estudiar la población surgen diferentes conceptos, sin embargo, Hernández-Sampieri, et ál. lo definen de la siguiente manera “grupo entero de personas sobre las que se necesita información; también llamado universo o población de interés” (Hernández-Sampieri, et al, 2014, p. 262).

### **2.5.2 Muestra**

Los autores Hernández-Sampieri, et ál., lo definen mediante el siguiente concepto “Subconjunto de todos los miembros de una población de interés” (Hernández-Sampieri, et al, 2014, p. 263).

Para la investigación por desarrollar la muestra serán 16 empresas identificadas por trabajo de campo y que operan en el sector turismo cuya categoría se establece en el servicio de hospedaje. Por ende, será el grupo de propietarios de las empresas de hospedaje que operan en Isla Venado.

## **2.6 Técnicas e Instrumentos**

“Las técnicas o métodos y los instrumentos de investigación son los medios o formas de recolectar información que utiliza el investigador para medir el comportamiento o los atributos de las variables.” (Belloso, s.f. p. 10)

Las técnicas e instrumentos son imprescindibles en el desarrollo de cualquier investigación científica, ya que gracias a estos se puede lograr obtener información exclusiva para la sustentación del documento, donde se podrá obtener conocimientos que muchas veces no se encuentran en fuentes de datos o libros, siendo importante para la fundamentación y tener discernimiento de esta, en las cuales se destacan el trabajo de campo, aplicación de herramientas de recolección de información (entrevistas, cuestionarios, mapeos, observación, etc.)

### ***2.6.1 Técnicas de Investigación***

Según Maya, (2014). Menciona que las principales técnicas de investigación al aplicarlas permiten lo siguiente:

- Familiarizar al alumno con los temas que desea investigar.
- Relacionar la investigación con otros aspectos de la realidad mediante una estructura técnica adecuada.
- Recopilar información acerca del tema por estudiar.
- Seleccionar objetos de estudio específicos para los proyectos de investigación.
- Plantear teorías principales.
- Aplicar métodos y técnicas de investigación.

Para el desarrollo de la investigación se utilizarán como técnicas, el análisis documental “se recolectan datos de fuentes secundarias. Libros, boletines, revistas, folletos, y periódicos se utiliza, como fuentes para recolectar datos sobre las variables de interés” Tamayo & Silva (s.f.), p. 6).

Para esta técnica se utiliza material de soporte como las fichas de registros de datos

Otra de las técnicas es la observación de campo experimental, elabora datos en condiciones relativamente controladas por el investigador, particularmente porque este puede manipularla o las variables pueden ser modificables. Es una poderosa técnica de investigación científica. Puede utilizar como instrumento la hoja o ficha de registro de datos. (Tamayo & Silva s.f., p. 6).

### **2.6.2 Instrumentos de Investigación**

Se describe los instrumentos de investigación bajo el siguiente concepto:

“Los instrumentos son los apoyos que se tienen para que las técnicas cumplan su propósito, en el caso del cazador sería tu equipo, las armas, inclusive botiquín o provisiones” (Baena, 2017, p. 68).

Los instrumentos de recolección de información por implementar en este trabajo son una guía para poder recopilar datos relevantes que ayuden con el desarrollo de la metodología, durante la elaboración del documento se aplicarán entrevistas y cuestionarios semi estructurados.

### **2.6.3 Entrevista**

La entrevista se define como una herramienta útil en la investigación que proporciona datos relevantes para la recolección de datos, se puede decir que una entrevista es una conversación que se propone con un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. (Díaz, 2013, p. 21)

Por la cual el tipo de entrevistas por implementar en la ejecución de la investigación serán las siguientes;

La Universidad de Coruña describe los siguientes tipos de entrevista

Entrevista no estructurada: esta se destaca por ser más informal, son más flexibles por lo general se planean de manera que permitan crear un ambiente al que pueda adaptarse fácilmente el o los sujetos, también tiene la libertad de que la persona entrevistada puede ir más allá de las preguntas y brindar más información de la planteada.

Entrevista estructurada: se caracteriza porque están presentan una guía de preguntas previamente formuladas en la cual facilita la sistematización de la información, clasificación y análisis de esta, también se destaca por la alta objetividad y confiabilidad. Sin embargo, este tipo de entrevista tiene una falta de flexibilidad en la adaptación para el o los sujetos.

#### **2.6.4 Cuestionario**

“Consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables por medir” (Chasteauneuf, (2009). cómo se citó en Hernández-Sampieri, et al, 2014 p. 161).

El cuestionario aplicado a los empresarios de la comunidad de Isla Venado consistió en una mezcla de preguntas abiertas y cerradas lo que permitió obtener la información necesaria.

#### **2.7 Matriz Metodológica**

Es una estrategia metodológica valiosa que permite al investigador diseñar el proceso investigativo que emprenderá. Garantiza que cada componente involucrado en la investigación se correlacione entre sí, o sea, que haya

congruencia horizontal y vertical entre los elementos medulares de la investigación cualitativa. Permite una secuencia lógica, de manera que hila cada elemento investigativo para que el tema, problema, objetivos, categorías de análisis, análisis de los datos, conclusiones y recomendaciones mantengan correlación y realmente den un aporte científico valioso, pertinente y viable en el campo educativo. Cátedra Investigación en Educación Matemática, (UNED, 2017).

Como se logra observar en el párrafo anterior la matriz metodológica es una base de importancia para lograr determinar si el desarrollo del proyecto está siendo elaborado de una manera coherente y eficiente, donde los objetivos sean involucrados desde el título de la tesis hasta la debida conclusión de estos.

Por ende, una matriz metodológica es considerado un pilar para la fabricación de cualquier documento con base científica ya que determina la coherencia de la producción de esta información y si esta logrará tener un éxito durante el proceso y la conclusión de una tesis.

### ***2.7.1 Cuadro Operacional***

Para lograr iniciar el desarrollo, el cuadro operacional se presenta una cita textual describiendo lo que es y cómo se trabaja, el mapa de variables es también llamado operacionalización o cuadro de variables. En él, se presentan: objetivos generales, objetivos específicos, variables, dimensiones e indicadores. Sin embargo, como elaboración se incluirán los indicadores. (Chirinos, 2012).

Considerando lo mencionado anteriormente, se presenta el cuadro operacional construido con la guía de los objetivos del documento presente,

mostrando las variables y la conceptualización de estas como así se logrará operar y los instrumentos elegidos para obtener un mayor éxito en la construcción del marco teórico del título.

**Tabla 2**

*Cuadro operacional según las variables de estudio.*

<b>Objetivos</b>	<b>Variab</b>	<b>Conceptualizació</b>	<b>Operacionalizació</b>	<b>Instrumentalizació</b>
		<b>n</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Examinar la información existente legislación, certificaciones de calidad y normas ISO en relación con las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio de hospedaje.	la Información de micro y pequeñas empresas dedicadas al sector turismo.	Microempresas: “Planta de personal no superior a los diez (10) trabajadores y sus ingresos no deben ser menores a \$155,000”. (MEIC,2017) Pequeñas empresas: Son aquellas empresas cuyos ingresos deben ser $x \leq 540.000$ \$, y la cantidad de trabajadores de la empresa son $5 < x \leq 30$ . (MEIC, 2017).	Revisar bases de datos, así como examinar la información existente sobre la temática a estudiar. Analizar la información descartar o aprobar la utilización de información encontrada en función de utilidad con las micro y pequeñas empresas, legislación, certificaciones de calidad y normas ISO.	Ficha para el registro de datos de cada fuente bibliográfica.
Identificar las micro y pequeñas empresas turísticas ubicadas en la	Mapeo de micro y pequeñas empresas de Isla Venado.	<b>Sector turismo:</b> “Agrupación de unidades de producción	Identificación de las empresas mediante el mapeo, la aplicación de la	<b>Guía de observación.</b>

Objetivos	Variables	Conceptualización n	Operacionalización n	Instrumentalización n
comunidad de Isla de Venado en el sector del Golfo de Nicoya mediante un mapeo.		diferentes industrias que suministran bienes y servicios de consumo que demandan los visitantes. Esas industrias se denominan "industrias turísticas" The World Tourism Organization, (2008).	ficha y su clasificación según su categoría.	
		<p><b>Mapeo:</b></p> <p>Los mapas, son guías cognitivas que le indican a una persona el lugar donde se encuentra, le pueden ayudar a descifrar la ubicación de una persona respecto a otro lugar, y le ayudan a las personas a descubrir hacia dónde quiere llegar. Rodríguez, (2016),</p>		

Objetivos	Variables	Conceptualización	Operacionalización	Instrumentalización
Diagnosticar las necesidades de las empresas a través de la aplicación de instrumentos de recolección de información a los empresarios de Isla Venado.	Necesidades de las empresas.	<p><b>Necesidades de una empresa:</b></p> <p>“Una empresa al atender al primer escalón de la pirámide, está procurando satisfactores estructurales, sean: edificios, maquinaria, transporte, materias primas, estructuras virtuales, software, recursos, etc. Para una Startup, satisfacer esta necesidad inicialmente, es procurarse su, <i>mínimum viable</i> <i>estructure</i>, estructura mínima viable, para funcionar.” Carral, (2015).</p>	<p>Aplicación de instrumentos de recolección de información (entrevistas, cuestionarios semi estructurados). Análisis y reflexión de la información.</p>	<p>Entrevistas, Cuestionarios semi estructurados diseñados por las estudiantes para la recolección de información referente a las empresas de la comunidad de Isla Venado.</p>
Diseñar herramienta de evaluación de calidad para la aplicación en las	Herramientas de evaluación de calidad.	<p>Herramientas de evaluación de la calidad:</p> <p>“Presentación de un conjunto de herramientas que</p>	<p>Para lograr realizar la matriz en un <i>Excel</i> para la elaboración de la guía para las micros y pequeñas</p>	Diseño en Word

Objetivos	Variables	Conceptualización n	Operacionalización n	Instrumentalización n
micro y pequeñas empresas.		<p>permiten recoger y analizar datos que ayuden a poner en marcha mejoras en las instituciones a partir de la evaluación realizada.” Marzo, (Montané, 2002, pág. 1.)</p>	<p>empresas que buscan lograr una certificación se debe de tomar en cuenta la recopilación de información adquirida a lo largo del desarrollo del documento así mismo del estudio de la documentación existentes en legislación, normas ISO entre otros para lograr obtener con éxito la meta deseada.</p>	

Fuente: elaboración propia

## 2.8 Cronograma de Actividades

Según Quiroa (2020), un cronograma es una herramienta diseñada para establecer actividades por desarrollar en un tiempo determinado desde que se desea iniciar un proyecto, un material gráfico que describe cada actividad plasmada para el éxito de este. En el desarrollo de documentos con información científica hay

que plasmar de forma gráfica, cómo se trabajará y el tiempo establecido para lograr el proyecto con triunfo satisfactorio.

Usualmente el cronograma de actividades se establece en los anteproyectos y se encuentran en los inicios de cada documento ya que plasma la forma en que los investigadores desarrollaran la elaboración del proyecto, mostrando los plazos y los puntos más importantes, esta sección debe incluir los avances presentes además, de que cuando la tesis o la investigación es aprobada se deben contemplar e incluir en el cronograma las actividades basadas en los objetivos preestablecidos en un inicios de la construcción del instrumento,

### ***2.8.1. Cronograma de Actividades año 2021***

Basado en los avances establecidos para el desarrollo del TFG, otorgados por la UNA, se fundamentó el siguiente cronograma de actividades del año 2021 donde se desarrollan diferentes tareas importantes para la conformación del anteproyecto de la Licenciatura en Negocios Turísticos Bilingüe así mismo se muestra los meses del calendario escolar del segundo ciclo lectivo 2021 para el desarrollo del cronograma.

Esta tabla pretende describir y guiar en el procedimiento durante el calendario escolar de la UNA para el segundo ciclo del curso lectivo del 2021, se basa en una propuesta de anteproyecto que cumple con los avances solicitados, describiendo la actividad, el tiempo de elaboración, los responsables, las metas y sus respectivos indicadores.

**Tabla 3***Cronograma de actividades año 2021.*

<b>Estrategia/ Actividad</b>	<b>Año</b>	<b>jun</b>	<b>jul</b>	<b>ag</b>	<b>se</b>	<b>oct</b>	<b>nov</b>	<b>Responsable</b>	<b>Metas</b>	<b>Indicadores</b>
Establecer el tema de investigación del anteproyecto de tesis.	2021							Estudiantes de Licenciatura en Negocios Turísticos Bilingüe, Yenani Cortés Q y Esmeralda Díaz M.	Elegir el tema de investigación del TFG.	Problemática en comunidades.
Proponer y establecer los objetivos generales y específicos vinculados al tema de investigación del TFG	2021							Estudiantes de Licenciatura en Negocios Turísticos Bilingüe, Yenani Cortés Q y Esmeralda Díaz M.	Crear los Objetivos con base a la problemática seleccionada.	Identificar la problemática.
Formular las generalidades para el proyecto de la tesis.	2021							Estudiantes de Licenciatura en Negocios Turísticos Bilingüe, Yenani Cortés Q y Esmeralda Díaz M.	Delimitación las comunidades, historia, aspectos demográficos, económicos	Establecer el área de estudio.

Estrategia/ Actividad	Año	jun	jul	ago	sept	oct	nov	Responsable	Metas	Indicadores
									os y sociales.	
Diseñar la Metodología de investigación del TFG.	2021							Estudiantes de Licenciatura en Negocios Turísticos Bilingüe, Yenani Cortés Q y Esmeralda Díaz M.	Obtener información para el enfoque y tipo de investigación, universo, técnicas e instrumentos de investigación y cronograma de actividades y cuadro operacional.	Seleccionar el tipo de investigación y cuadro operacional.
Definir el Marco Referencial de la investigación.	2021							Estudiantes de Licenciatura en Negocios Turísticos Bilingüe, Yenani Cortés Q y	Analizar la literatura relacionada con el tema de investigación, así como la	Describir los antecedentes, fundamentación teórica y

Estrategia/ Actividad	Año	jun	jul	ago	sept	oct	nov	Responsable	Metas	Indicadores
								Esmeralda Díaz M.	definición de las variables que se establecen en los objetivos y los términos claves a utilizar.	el marco conceptual.
Presentación y defensa del anteproyecto ante el comité evaluador.	2021							Estudiantes de Licenciatura en Negocios Turísticos Bilingüe, Yenani Cortés Q y Esmeralda Díaz M.	Aprobación del anteproyecto.	Evaluación del anteproyecto

Elaboración propia

### 2.8.2. Cronograma de Actividades año 2022

El cronograma que se presenta a continuación se encuentra establecido basado en el calendario escolar de la UNA, enfocado en los objetivos planteados al inicio del documento, mostrando el plazo para lograr cumplir cada punto escrito en este cuadro, mencionando las metas establecidas, el tiempo, responsables e indicadores.

**Tabla 4***Cronograma de actividades 2022*

<b>Estrategia/ Actividad</b>	<b>Año</b>	<b>Ma r</b>	<b>Ab r</b>	<b>Ma y</b>	<b>Ju n</b>	<b>Jul</b>	<b>Ag o</b>	<b>Responsable</b>	<b>Metas</b>	<b>Indicadores</b>
Examinar la información existente en relación con las micro y pequeñas empresas dedicadas al sector turismo, leyes, certificaciones de calidad y normas ISO	2022							Estudiantes de Licenciatura en Negocios Turísticos Bilingüe, Yenani Cortés Q y Esmeralda Díaz M.	Seleccionar la información pertinente para el estudio de fuentes bibliográficas para el desarrollo del TFG	Examinar la información existente en relación con las micro y pequeñas empresas dedicadas al sector turismo
Identificar las micro y pequeñas empresas ubicadas en las comunidades del Golfo de Nicoya que se dedican al servicio de	2022							Estudiantes de Licenciatura en Negocios Turísticos Bilingüe, Yenani Cortés Q y Esmeralda Díaz M.	Enumerar el total de empresas que operan en las comunidades costeras del Golfo de Nicoya en la comunidad de Isla Venado, y	Identificar y clasificar las micro y pequeñas empresas ubicadas en las comunida

<b>Estrategia/ Actividad</b>	<b>Año</b>	<b>Ma r</b>	<b>Ab r</b>	<b>Ma y</b>	<b>Ju n</b>	<b>Jul</b>	<b>Ag o</b>	<b>Responsable</b>	<b>Metas</b>	<b>Indicadores</b>
hospedaje mediante un mapeo.									clasificarlas por categoría.	des de estudio.
Diagnosticar las necesidades de las empresas a través de la aplicación de instrumentos de recolección de información a los empresarios de las comunidades costeras del Golfo de Nicoya.	2022							Estudiantes de Licenciatura en Negocios Turísticos Bilingüe, Yenani Cortés Q y Esmeralda Díaz M.	Conocer las necesidades de las empresas mediante la aplicación de diferentes herramientas de recolección de datos.	Aplicar instrumentos de recolección de información a los empresarios.
Diseñar la herramienta de evaluación para la aplicación en las micro y	2022							Estudiantes de Licenciatura en Negocios Turísticos Bilingüe, Yenani Cortés Q y	Creación de una guía que ayude a las pequeñas empresas con la obtención de certificaciones.	Elaboración de material

<b>Estrategia/ Actividad</b>	<b>Año</b>	<b>Ma r</b>	<b>Ab r</b>	<b>Ma y</b>	<b>Ju n</b>	<b>Jul</b>	<b>Ag o</b>	<b>Responsable</b>	<b>Metas</b>	<b>Indicadores</b>
pequeñas empresas.								Esmeralda Díaz M.		
Defensa de tesis ante el comité evaluador de TFG.	2024							Estudiantes de Licenciatura en Negocios Turísticos Bilingüe, Yenani Cortés Q y Esmeralda Díaz M.	Aprobación de la tesis.	Presenta ción del TFG

**Fuente:** Elaboración propia.

## Capítulo III. Fundamentación Teórica

### 3.1 Marco Referencial

Isla Venado es una de las 11 comunidades que conforman el Golfo de Nicoya, esta comunidad se encuentra ubicada en el Océano Pacífico y pertenece al distrito de Lepanto, de la provincia de Puntarenas. Tiene una población de aproximadamente 1300 habitantes. La superficie total en kilómetros cuadrados es de 6,5. La principal fuente de ingresos en la Isla es la pesca artesanal, ecoturismo, turismo de aventura y su gastronomía. (EcuRed, 2016)

Posee un 95 % de bosque tropical seco, rodeada de manglares, flora y fauna de gran importancia para el ecosistema, aproximadamente hace poco menos de 100 años fue colonizada, la UNA, el CEMEDE e HIDROCEC, además de otras instituciones poseen proyectos de investigación y extensión en esta zona.

En las principales actividades económicas destacadas en la comunidad es la pesca artesanal y el desarrollo del turismo en esta zona hay al menos 40 empresas en las que 20 se dedican a brindar el servicio de hospedaje, y las demás se dividen en actividades turísticas. Se han desarrollado alternativas para obtener recursos, destacando la maricultura, que consiste en desarrollar granjas acuáticas y sus principales cultivos han sido el camarón y las almejas.

Siendo una zona tan vulnerable, se visualiza a menudo el trabajo infantil, por ende han tratado de invertir para que se logre prevenir este tipo de situaciones en Isla Venado, se ha logrado por parte de diferentes proyectos llevar el turismo a Isla Venado, principalmente el turismo rural comunitario, ya que este tipo de turismo

beneficia no solo a una persona, si no a muchas de la comunidad y brinda grandes beneficios como la reactivación económica, empleos, conocimiento del lugar, cultura y gastronomía.

Se busca generar una reactivación económica, beneficiosa, sostenible y que se logre mantener para esta zona tan vulnerable como lo es Isla Venado, ya que al ser una isla no cuenta con todas las oportunidades que puede tener diferentes ciudades y provincias del país, por ende, se busca lograr que sea independiente y auto sostenible por medio del turismo, actividades pesqueras, la educación y otras áreas mencionadas anteriormente

### ***3.1.1 Fondo Regional para el Fortalecimiento del Desarrollo Regional (FUNDER)***

El Fondo Regional para el Fortalecimiento del Desarrollo Regional es un recurso financiero de la UNA, un fondo concursable vigente para académicos de esta institución desde 2005. El propósito de este es poder cubrir los costos de operación y participación estudiantil en el desarrollo de proyectos prioritarios para atender las demandas y necesidades de las comunidades y diversas regiones en estudio a nivel país. Su objetivo es poder incentivar la formulación y ejecución de propuestas que promuevan el desarrollo regional y a su vez los programas a nivel universitario para el beneficio de los costarricenses.

Este fondo universitario en colaboración con el Centro Mesoamericano de Desarrollo Sostenible del Trópico Seco (CEMEDE) y el programa de Desarrollo Marino Costero y Rural de Golfo de Nicoya tienen como objetivo fortalecer aquellas organizaciones que tengan base local y que estén ubicadas en el Golfo de Nicoya,

sobre todo las asociaciones conformadas por mujeres que ofrezcan servicios turísticos como parte de sus productos.

Actualmente el proyecto FUNDER se encuentra en la zona del Golfo de Nicoya, desarrollando un proyecto llamado “Turismo rural como estrategia para la reactivación económica y promoción del desarrollo local sostenible en comunidades del golfo de Nicoya” que busca la reactivación económica y turística de las siguientes comunidades; **Isla Venado, Isla de Chira, Coyalito, Manzanillo y Costa de Pájaros**, además está realizando una serie de estudios y recolección de datos necesarios para visualizar el estado de las comunidades, los atractivos presentes y así mismo poder lograr desarrollar propuestas para el proyecto que logren beneficiar esta zona costera del país.

### ***3.1.2 Universidad Estatal a Distancia (UNED)***

La UNED es otro ente activo en la ayuda y búsqueda de superación de la zona del Golfo de Nicoya, así mismo ha realizado una serie de investigaciones en las cuales se ha recolectado información importante para las diferentes áreas de investigación presentes en la universidad, también se busca crear una serie de atractivos, ya que muchas veces se vuelve turismo científico tratar de ir a visitar este lugar. De esta forma la universidad ayuda a la zona, también traspasando información referente con problemáticas presentes ya sea en la costa, con la producción marina y peces de consumo humano.

### ***3.1.3 Audiovisuales UNED Junio 2011 - Mayo 2012 “Isla pájaros”***

Video realizado por la UNED en junio 2011 y que culminó en mayo 2012 sobre tipos de especies que se encuentran en esta isla, su anidación y el proceso de este.

Para un inicio, se recolecto información crucial sobre las especies que se visualizan en esta zona para posteriormente dirigirse mes a mes a la isla y documentar el proceso de anidación e interacción de las aves.

Este video se puede encontrar en la página web de la universidad como en YouTube, en este se visualiza el tipo de ave endémica de la zona, su reproducción y crecimiento, logrando tratar de numerar la natalidad de las aves y así mismo documenta todo el proceso.

#### ***3.1.4 Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC) y Área de Conservación Pacífico Central (ACOPAC) 2014***

Estas organizaciones trabajan en conjunto para capacitar y crear diferentes ayudas a la comunidad, en el área de conservación, lo que lograría mantener el área de las diferentes especies que se pueden encontrar en el Golfo de Nicoya, como manejar una producción sostenible entre otros.

#### ***3.1.5 Plan General de Manejo de la Reserva Biológica Isla de Pájaros***

Este plan busca orientar el manejo y conservación de la Isla Pájaros ya que contribuye con la anidación de varias especies importantes para el ecosistema. Se toma en cuenta para la metodología la investigación y coordinación que se recomienda en el documento “Guía para la Formulación y Ejecución de Planes de Manejo de Áreas Silvestres Protegidas”.

La idea fundamental de este plan es mantener la zona de la reserva biológica, como interactuar en ese lugar y mantener la anidación de diferentes especies endémicas del Golfo de Nicoya, lo que lograría mantener un ecosistema natural.

### ***3.1.6 Mujeres del Golfo de Nicoya Forjando un Sueño y Recopilando Historias***

Para este proyecto se realizaron una variedad de talleres en diferentes zonas del Golfo de Nicoya, donde se logró conseguir mediante entrevistas y lecturas bibliográficas una recopilación de importancia sobre esta zona y su legado.

Este proyecto pretende incentivar a la mujer del Golfo de Nicoya a una reproducción auto sustentable y ecológica de productos marinos, como las ostras, peces y demás, logrando que este tipo de talleres logren mantener la biodiversidad de la zona, enriquecerla y volverla a la naturalidad, ya que con el pasar de los años se ha ido deteriorando, ocurriendo el desempleo.

### ***3.1.7 Audiovisual “Articulación Comunitaria en Isla Caballo”***

Presenta la experiencia que tiene la comunidad con la ayuda que les brinda la UNA, con la creación del proyecto Scall y por parte del grupo hormiga para el asesoramiento de la ecología en la comunidad de Isla Caballo, parte de personas de la comunidad mencionan el gran aporte que han recibido y cómo han logrado obtener frutos mediante la creación del proyecto de agua potable con base en el agua de lluvia, lo agradecidos que están y los dispuestos que siguen a colaborar con la Universidad Nacional ya que han observado que son de las pocas instituciones que recuerdan que hay comunidades vulnerables en el Golfo de Nicoya.

### ***3.1.8 Damas de Chira. Consolidación del Turismo Rural Comunitario en la Isla Chira***

Es un proyecto presentado por la Asociación Ecoturística de Damas de Chira con el fin de consolidar la iniciativa de Turismo Rural Comunitario, esto por medio

del financiamiento del Programa de Pequeñas Donaciones (PPD), Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y Funde cooperación, esto con el apoyo de otras instituciones como el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) y la UNA.

El proyecto consiste en ampliar y fortalecer la capacidad de atención a visitantes en el albergue ecoturístico, la cual permite poder mejorar las condiciones a nivel rural.

### ***3.1.9 Proyecto de Captación de Agua Nimbu (Scall) II***

Este proyecto se encuentra ubicado en Isla Caballo, con el fin de ayudar a la población de la zona, ya que tiene una problemática con la fuente hídrica y potable para consumo, así como para la realización de diferentes actividades de la zona principalmente afectando las labores en el EBAIS de salud de dicha localidad.

Surgió como una iniciativa que permite la captación de agua de lluvia y de esta manera ayudando a reducir los niveles de la problemática presente en la zona del Golfo de Nicoya relacionada con la escasez de agua potable, por ende, este proyecto ayuda a brindar agua completamente potable tanto para el EBAIS como para los vecinos de la comunidad, logrando beneficiar a los voluntarios y colaboradores del área de salud y a todos los vecinos, ya que convivían en condiciones precarias con lo que se refiere a la higiene personal por la insolencia.

### ***3.1.10 Proyecto de Fomento a la Acuicultura y Fuente de Empleo para Mujeres del Golfo de Nicoya***

Pretende generar empleo en diferentes zonas del Golfo de Nicoya, ayudando a esas comunidades que tienen una problemática con la fuente de ingresos y ocupación laboral, bajo este proyecto se pretende fomentar la utilización del recurso

marino y los productos derivados de manera responsable como materia prima para generar liquidez y puestos de trabajos.

También dentro de la propuesta se encuentra la inducción de cómo trabajar de manera correcta la acuicultura, los beneficios que traería a la zona, ya que actualmente presenta una gran escasez y baja producción de peces y productos marinos, además se pretende capacitar y crear empleo con las mujeres del Golfo de Nicoya, para crear una especie de granja acuática para la producción de especies de consumo marino, logrando mantener la biodiversidad ecológica del lugar y sin necesidad de sobre explotar las especies presentes en el Golfo.

### ***3.1.11 Programa de Desarrollo Integral de la Zona Rural del Golfo de Nicoya: Logros y Experiencias***

Este trabajo pretende demostrar los logros alcanzados que se desarrollaron en el programa mediante la gestión para diversificar la producción en la zona, generar fuentes de empleo, lograr mantener un adecuado manejo de los recursos naturales y una educación de excelencia.

El programa evidencia los beneficios que ha presentado la universidad con la comunidad, además las experiencias enriquecedoras y el nuevo conocimiento adquirido por realizar trabajos de campos en diferentes zonas del Golfo, esto ayuda a las personas a lograr mantener la producción, adquisición de conocimientos y observar el valor que posee el lugar.

## **3.2 Fundamentación Teórica**

### ***3.2.1 Examinar la Información Existente en Relación con las Micro y Pequeñas Empresas Dedicadas al Sector Turismo, Leyes, Certificaciones de Calidad y Normas ISO***

Para el desarrollo del primer objetivo, lo que se plantea es realizar una revisión exhaustiva de la información que existe acerca de las micro y pequeñas empresas cuya operación es específicamente en el sector turismo y conocer las generalidades de estas, además de revisar la legislación del país, cómo funcionan y cómo se aplican estas en el área de estudio. Se debe revisar si existen certificaciones de calidad enfocadas especialmente para las micro y pequeñas empresas en el país, y por último realizar un análisis de las normas ISO y cuáles de las existentes se pueden aplicar a las empresas mencionadas anteriormente y qué beneficios se generarían al obtenerlas.

### ***3.2.2 Identificar las Micro y Pequeñas Empresas Turísticas de Hospedaje Ubicadas en la Comunidad de Isla de Venado en el Sector del Golfo de Nicoya Mediante un Mapeo***

Con respecto al segundo objetivo planteado, se pretende identificar las empresas de hospedaje que se encuentran en operación dentro de la comunidad de Isla Venado por medio de la implementación de un mapeo, recorriendo la isla a lo largo, así detectando todos los servicios que se pueden encontrar en ella, y con ello poder realizar una lista de estas de acuerdo con aspectos con características, es decir, si con la información recolectada, clasificarlas según los servicios que ofrecen.

### ***3.2.3 Diagnosticar las Necesidades de las Empresas mediante la Aplicación de Instrumentos de Recolección de Información a los Empresarios de las Comunidades Costeras del Golfo de Nicoya***

El tercer objetivo de la investigación se basa en el diagnóstico de las necesidades de las empresas y este se realizará por medio de la implementación de herramientas que son vitales para la recolección de la información, es importante recalcar que estos serán aplicados a los empresarios de la comunidad de Isla Venado los cuales poseen micro y pequeñas empresas de hospedaje, la idea principal es poder realizar un análisis e identificar las tendencias en cuanto a las necesidades lo que permitirá un enfoque en las áreas mencionadas a la hora de realizar el diseño de la herramienta.

### ***3.2.4 Diseñar la Herramienta de Evaluación de Calidad para la Aplicación en las Micro y Pequeñas Empresas***

Y el último objetivo por desarrollar será el diseño de la herramienta el cual estará enfocado en la evaluación de la gestión y la calidad y que será aplicable para las micro y pequeñas empresas, estará vinculado con indicadores en relación con procesos a nivel de control interno, estructura organizacional, productividad; entre ellas el recurso humano, responsabilidad empresarial y sus gestiones en pro del medio ambiente, así como la calidad de servicio que brindan. Al desarrollar esta metodología se prevé que las empresas incrementen su productividad y se inserten en el mercado, que puedan optar por una certificación entre ellas (sello de calidad centroamericano o bien, normas ISO)

Las metodologías relacionadas con el tema de investigación son clave para un buen desarrollo del documento y a continuación se mencionan las que han tenido una mayor incidencia para poder elaborar el trabajo.

### **3.2.5 Leyes**

Dentro de las normativas que rigen en la República y sobre todo en materia turística, es de importancia analizar aquellas leyes que impactan de forma directa a la comunidad de estudio y el área en que se enfoca el documento, la elaboración de una guía, por ende, dentro de estas se mencionan las siguientes; cabe resaltar que la comunidad costera de Isla Venado se encuentra bajo la ley zona marítimo terrestre dada a sus características.

### **3.2.6 Ley Zona Marítimo Terrestre - N° 6043**

Creada el 16 de marzo de 1977 bajo la administración de Daniel Oduber Quirós, esta ley constituye como parte del patrimonio nacional, además el ICT en nombre del estado, es la superior y encargada de generar vigilancia de todo lo referente a la zona marítimo terrestre, además de sus actividades.

Así mismo le compete tanto al ICT como a las municipalidades locales velar directamente por el cumplimiento de las normas de esta ley en la cual se refieren al dominio, desarrollo, aprovechamiento y uso de las zonas marítimo terrestre y en especial de las áreas turísticas de los litorales.

Como lo detalla en la ley La Zona Marítimo Terrestre publicada a partir de 1977 es la franja de doscientos metros de ancho a todo lo largo de los litorales del Atlántico y Pacífico de la república, cualquiera que sea su naturaleza, medidos

horizontalmente a partir de la línea de la pleamar ordinaria y los terrenos y rocas que deja el mar en descubierto en la marea baja.

Por lo tanto, como lo detalla la ley de 1977, para los efectos legales, la zona marítimo terrestre comprende islas, islotes y peñascos marítimos, así como toda tierra o formación natural que sobresalga del nivel del océano dentro del mar territorial de la República. Se exceptúa la Isla del Coco que estará bajo el dominio y posesión directos del Estado y aquellas otras islas cuyos dominios o administración se determinen en la presente ley o en leyes especiales.

De esta manera la ZMT se compone de dos secciones denominadas;

- Zona pública la cual comprende la faja de cincuenta metros de ancho a contar de la pleamar ordinaria y las áreas que queda al descubierto en la marea baja.
- La zona restringida corresponde a la franja de cincuenta metros restantes.
- En las islas el ICT es el encargado junto con la municipalidad de otorgar permisos, pero principalmente el permiso de uso del suelo para poder realizar actividades turísticas. (Ley Zona Marítimo Terrestre, 1977)

### **3.3. Sellos o Certificaciones para Valorar la Gestión de las Empresas, Sostenibilidad y Otros**

#### ***3.3.1 Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad***

El sistema integrado centroamericano de calidad y sostenibilidad es un sello a nivel centro americano que se empezó a implementar en el 2019, este es un sello

enfocado para las micro, pequeñas y medianas empresas en Centroamérica y que se dedican a las distintas áreas de; alojamiento, restaurantes, operadores de turismo, empresas de transporte, renta a car y actividades temáticas. Este sello que se menciona anteriormente certifica a las organizaciones que cumplan con una serie de requisitos en el ámbito operativo, relación con el entorno y responsabilidad social.

Este certificado brinda una serie de beneficios tales como que las organizaciones podrán implementar este sello en sus estrategias de mercadeo con el fin de mejorar la imagen de la empresa y aumentar la demanda de los servicios, la productividad y los ingresos. Además, el sello tendrá una validez de dos años. Tal a como lo especifica la Secretaría de Integración Turística Centroamericana (2022).

### **3.3.2 Sello PYME – Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC)**

El sello para las pequeñas y medianas empresas creado por el MEIC desde el 2002, consiste en poder identificar las empresas que cumplan con la norma pyme, con esto se pretende mejorar y visibilizar la calidad de los productos y servicios que estas ofrecen.

Dentro de las condiciones para poder hacer uso del sello se denotan los siguientes requisitos:

- Registro como empleador o (para una empresa unipersonal) trabajador independiente en el sistema costarricense de seguridad.
- Registro ante las autoridades fiscales (Tributación) como contribuyente, ya sea en el régimen tradicional o simplificado.

- Contratación de una póliza de riesgos laborales del Instituto Nacional de Seguros.

Como lo menciona Obando en el 2022, dentro de los beneficios que conlleva el registrarse y poseer el sello de acreditación MiPymes lo podrá exhibir en materiales, si la empresa cuenta con una cédula jurídica, estará exento del impuesto anual que grava a las instituciones legalmente constituidas, si es una microempresa que paga el seguro de salud de los empleados esos pagos se reducirán y no aumentarán durante un período de cuatro años.

También aplican otros beneficios como el acceso favorable a préstamos y créditos y la participación anual en la feria anual que elabora el Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica.

### **3.3.3 Certificación de Sostenibilidad Turística (CST)**

La certificación de Sostenibilidad Turística, es un programa creado en el año 1997 como una iniciativa por parte del Instituto Costarricense de Turismo, esta herramienta surge para la promoción de la sostenibilidad a aquellas organizaciones u empresas que se dedican a la actividad turística y que opten voluntariamente por la certificación, esta es desarrollada y se encuentra bajo la supervisión del ICT y la cual ha tenido constantes actualizaciones debido a los cambios generados en el sector turismo.

Para poder optar por el CST las empresas deben seguir una serie de pautas descritas en “Reglamento para el Otorgamiento del Certificado de Sostenibilidad

Turística” N° 36012-MIANET-MEIC-TUR, con su última actualización el 17 de setiembre del 2018 bajo el decreto ejecutivo N° 41415, en el cual se dice que;

Artículo 1º-El presente Reglamento regula el otorgamiento del Certificado de Sostenibilidad Turística que persigue la certificación de empresas, según el grado en que su operación responda a un modelo de sostenibilidad. Para esto se dispondrá de manuales específicos, que respondan a la dinámica de las distintas actividades turísticas, en los que se considerarán elementos ambientales, económicos, socioculturales y de planta física que conformarán la denominada Norma CST. El presidente de la República, El ministro de Ambiente y Energía, ministra de Cultura y Juventud, ministra de Economía, Industria y Comercio y ministra de Turismo, (2018)

Las empresas de acuerdo con su actividad deben cumplir los siguientes requisitos;

- Realizar solicitud de inscripción al programa del CST utilizando la “Boleta de Inscripción”.
- Presentar una declaración jurada en la cual se manifieste el cumplimiento de la empresa solicitante con la legislación vigente relacionada con su actividad y especialmente con el pago de impuestos ante el ICT y con las obligaciones obrero-patronales ante la Caja Costarricense del Seguro Social.

Asimismo, y durante el proceso de evaluación, la empresa turística tendrá las siguientes obligaciones:

- Implementar las acciones que recomienda la Norma CST respectiva, haciendo partícipe del proceso a los colaboradores de la empresa y nombrando a tales efectos a un coordinador del CST dentro del equipo de esta.
- Atender al equipo evaluador en las instalaciones de la empresa.
- Proporcionar en el momento de la evaluación, las pruebas de validación que amparan las acciones de cumplimiento a la Norma CST, en lo aplicable a su actividad turística, las cuales deberán presentarse en idioma español.
- Proporcionar toda la información que le solicite el equipo evaluador o la CNA y que se considere necesaria para fundamentar la evaluación y posterior certificación.
- Establecer los mecanismos para la custodia de los documentos que dieron respaldo a la evaluación, misma que pondrá a disposición de la CNA cuando así se solicite. (Sistema Costarricense de Información Jurídica, 2018).

Es de vital importancia preparar a las micro y pequeñas empresas, puesto que esta herramienta funciona como un importante elemento diferenciador, además de incrementar la competitividad en las empresas.

#### **3.3.4 Normas ISO**

Organización Internacional de Normalización, Normas ISO por sus siglas en Inglés es una herramienta que se encuentra a disposición para la implementación en organizaciones, el principal objetivo de esta es garantizar que los productos y servicios ofrecidos cumplen con los altos estándares y requisitos de calidad y se han publicado alrededor de 20, 000 para diferentes áreas y especialidades

productivas, estas normas son desarrolladas por expertos que facilitan por medio de estos documentos una guía para describir la mejor manera de realizar las actividades. (Organización Internacional de Normalización, 2022)

Es importante tomar en cuenta, que estos son estándares a nivel internacional que pueden ser de suma importancia tomar en cuenta desde que se está iniciando con una empresa, ya que estos sellos o certificaciones de normas ISO son reconocidos a nivel del orbe, esto podrá ayudar a que las personas que deseen adquirir los productos que ofrece la empresa o realizar algún tipo de alianza se muestren tranquilas de realizar negocios o adquisición de servicios por obtener este certificado.

Lo que lograría ayudar a tener una diferenciación, muchas micros y pequeñas empresas no tiene el conocimiento de estos certificados, pero con la ayuda de la guía van a poder tener bases para que en el momento en que los dueños y colaboradores de la empresa tomen la acción de poseer algún tipo de norma ISO no les sea difícil iniciar con el proceso.

Dentro de las normas de interés por implementar en la ejecución de la presente investigación de mencionan los siguientes;

### ***3.3.5 Norma ISO 9001 – Sistemas de Gestión de la Calidad***

Con su última actualización el año 2015, la norma ISO 9001 se describe como una norma de calidad que se puede aplicar a organizaciones públicas o privadas, independientemente de su tamaño o actividad, esta norma garantiza que las empresas están comprometidas en mejorar los productos y servicios ofrecidos y la

calidad y además busca la satisfacción de los clientes, de esta manera, con la obtención de la norma ISO 9001 se genera una ventaja competitiva para las organizaciones.

Al adquirir el sistema de gestión de calidad las empresas reciben los siguientes beneficios:

- Capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que sean aplicables.
- Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente.
- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos.
- La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de calidad especificados.

Las empresas u organizaciones emplean esta norma cuando requieren lo siguiente;

- Necesitan demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- Aspira aumentar la satisfacción del cliente por medio de la aplicación eficaz del sistema. Organización Internacional de Normalización, (2015)

### **3.3.6 Norma ISO 14001 – Sistemas de Gestión Ambiental**

La Norma ISO 14001 de Sistemas de Gestión Ambiental del 2015, es una norma internacional que establece requerimientos para el Sistema de Gestión Ambiental, este ayuda a las organizaciones a mejorar su rendimiento por medio del uso

eficiente de los recursos y la reducción del desperdicio y a su vez ganando la confianza de las partes interesadas.

Es importante recalcar que la Norma ISO 14001 Sistemas de Gestión Ambiental del 2015, es para organizaciones de todo tipo y tamaños, ya sean privados, sin fines de lucro o de carácter gubernamental. Esta trata problemas de carácter ambiental en aspectos como; “contaminación del aire, problemas de agua y alcantarillado, gestión de residuos, contaminación del suelo, mitigación y adaptación del cambio climático, y uso de recursos y eficiencia.” (Organización Internacional de Normalización, 2015)

Todas las empresas deberían optar por un enfoque estratégico el cual influya en el mejoramiento del entorno y su rendimiento, el ISO 14001 ha demostrado en ayudar en aspectos como;

- Demostrar cumplimiento con las normas actuales y futuras.
- Aumentar la participación y el compromiso de los líderes de los empleados.
- Mejorar la reputación y la confianza de la empresa de las partes interesadas mediante la comunicación estratégica.
- Lograr objetivos comerciales estratégicos incorporando cuestiones medioambientales en la gestión empresarial.
- Proporcionar una ventaja competitiva y financiera por medio de las eficiencias mejoradas y costos reducidos.
- Así como fomentar un mejor desempeño ambiental de proveedores integrándolos en los sistemas comerciales de la organización. (Organización Internacional de Normalización, 2015)

El poder contar con una certificación con este enfoque permite demostrar que las empresas están comprometidas con el uso eficiente de los recursos, esto conlleva a que se genere una actividad competitiva y un auge a nivel de mercado tanto a nivel nacional como internacional y otorga un nivel distintivo ante otras empresas.

### ***3.3.7 Los Sistemas de Indicadores: Instrumentos para la Medición y Gestión de la Sostenibilidad Turística en España***

Como lo menciona el autor (Torres, 2021) para lograr crear un instrumento evaluativo de éxito se debe tomar en cuenta ciertos puntos de importancia, que contiene esta publicación, por este motivo poseer indicadores como guía para la elaboración de este proyecto, ayuda a contener una línea de lo que se desea poseer como meta, este título posee, los principales indicadores en el turismo, así mismo como utilizarlos de la mejor manera y cómo se puede llegar a evaluar proporcionando al proyecto pasos evaluativos para concluir de manera exitosa con la meta proyectada.

### ***3.3.8 Guía de Autoevaluación de Protocolos – Safe Travels 2021***

La guía de evaluación de protocolos diseñada por parte del Instituto Costarricense de Turismo y la dirección de Gestión Turística en el año 2020, consiste en que las empresas se puedan autoevaluar en función de los protocolos desarrollados surgidos a raíz de la emergencia por Covid-19.

Se constituye en obtener información puntual de la organización, incluyendo nombre del establecimiento cédula jurídica, declaratoria turística, datos de ubicación, así como la categoría en la que se encuentra establecida. Esta guía se

encuentra diseñada y dividida por capítulos relacionados desde materia de higiene y desinfección hasta la comunicación en las empresas, la cual está medida por una escala de calificación. (ICT, 2020)

### **3.4. Marco Teórico y Conceptual**

Para la elaboración del marco teórico se toma en cuenta una serie de recopilación bibliográfica que se considera de importancia para el desarrollo y una mayor comprensión del por qué se está realizando este proyecto.

#### **3.4.1. Turismo**

El turismo ha crecido gradualmente en las últimas tres décadas, a raíz de esto se ha convertido en una de las principales actividades económicas en el mundo y se ha destacado como un fenómeno económico y social en el cual los impactos económicos han sido considerables, según datos de la Organización Mundial del Turismo (OMT) para el año 2018 se estimó que la actividad turística representó aproximadamente el 9 % del Producto Interno Bruto (PIB). (Organización Mundial del Turismo, 2018).

#### **3.4.2 Plan Nacional de Desarrollo Turístico 2017-2021**

Como lo describe el ICT (2017) en el documento que lleva por nombre Plan Nacional de Desarrollo Turístico 2017-2021, con la actividad turística se ven favorecidas las exportaciones mundiales aportando números importantes a estas cifras, este plan ha analizado ciertos criterios que se deben contemplar en el turismo, como lo es también la elaboración de empresas de estas áreas.

Por lo tanto, se ven favorecido el incremento de la generación de empleos tanto directos como indirectos en las micro y pequeñas empresas (MIPYMES) lo cual no solo favorece a estas entidades sino también a países en vías de desarrollo.

### **3.4.3 Empresas**

“Una empresa es un conjunto de inversiones más o menos específicas en capital físico, capital humano, trabajo, relaciones con proveedores, preferencias de los clientes y que tiene como objetivo en común satisfacer las necesidades del mercado” Lefort, (2003) como se menciona en (Romero et al., 2016)

Sin embargo, según la definición de las Comunidades Europeas 2006 “es una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica”. (Romero et al, 2016, p.65).

Las empresas son entidades cuya función es poder ofrecer servicios o productos con dos fines muy importantes, generar ingresos y a la vez satisfacer a sus clientes o mercado seleccionado.

### **3.4.4 Micro y Pequeñas Empresas en Costa Rica (MIPYMES)**

Según la Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas empresas, define a las PYMES bajo el siguiente concepto como se mencionó en el Banco Central de Costa Rica “toda unidad productiva permanente que disponga de los recursos humanos los maneje y opere, bajo las figuras de persona física o de persona jurídica, en actividades industriales, comerciales, de servicios o agropecuarias que desarrollen actividades de agricultura orgánica.” (Banco Central de Costa Rica ,2018).

Para el año 2015 las micro y pequeñas empresas en Costa Rica representaron el 93 % del parque empresarial. (Pensis, Oficina de Comunicación y Mercadeo, Tecnológico de Costa Rica, 2017).

#### **3.4.5 Reglamento Empresas Hospedaje Turístico**

El reglamento de Empresas de Hospedaje Turístico fue creado el 25 de febrero de 1980, con el principal objetivo de regular el funcionamiento de las empresas turísticas de hospedaje en Costa Rica, en las cuales las clasifica por tipos y categoría.

Dentro de los establecimientos que destaca el reglamento en materia de hospedaje turístico son los siguientes: hoteles, apartoteles, boteles, pensiones, albergues, villas, posada de turismo rural y posadas de turismo rural comunitario.

A continuación, se desarrollará cada uno explicando su categorización y el porqué de esta de acuerdo con el Reglamento de Empresas de Hospedaje Turístico del ICT con su última actualización 2014

**Hotel.** Tipo de establecimiento conformado como mínimo de diez unidades habitacionales compuestas por dormitorio y baño privado, que brinda servicio de hospedaje por una tarifa diaria. Debe ofrecer los servicios de cafetería, restaurante y bar. Entre el servicio de alojamiento y los servicios complementarios debe existir integralidad funcional.

**Apartahotel.** Establecimiento que brinda servicio de hospedaje con una tarifa diaria con un mínimo de diez apartamentos de uno o más dormitorios, baño privado, sala comedor y cocina, debidamente amueblados. Ocupa la totalidad de un edificio o parte de este, absolutamente independiente y sus dependencias constituyen un

todo homogéneo, con entradas para uso exclusivo del establecimiento. Incluye el servicio de limpieza de las unidades, así como el servicio de recepción para los huéspedes.

**Albergue.** Tipo de establecimiento conformado por un mínimo de siete unidades habitacionales compuestas por dormitorio y baño privado. Sus características de diseño van de acuerdo con su especialización y con base en ello se le dará la denominación más apropiada (Albergue para Ecoturismo, de Playa, de Montaña, Juveniles).

**Villas /Cabañas / Cabinas.** Establecimiento que brinda servicio de hospedaje por una tarifa diaria, conformando un grupo homogéneo de al menos siete unidades habitacionales, cada una con baño privado, uno o más dormitorios, sala comedor y cocina, ubicadas generalmente en la playa, ríos, lagos y montañas.

**Boteles.** Establecimiento hotelero que se ubica en una instalación flotante o sobre un buque de pasajeros que se inmoviliza permanente o transitoriamente para cumplir estas funciones.

**Posada de Turismo Rural.** Tipo de establecimiento con un mínimo de tres habitaciones, dotado de baño privado, que podrá ofrecer los servicios de alimentación y se encuentra localizado en un entorno rural.

**Hotel Boutique.** Tipo de establecimiento de hospedaje que se caracteriza por su servicio personalizado, con un mínimo de cinco habitaciones, dotado de baños privados, en el cual se ofrecen los servicios de cafetería, restaurante, bar, *spa*, y asistente personal entre otros.

Su distribución tiene características muy particulares, donde predomina un estilo con identidad propia en el cual además sobresalen el confort, la calidad y el buen

gusto. Sus diseños se caracterizan por la puesta en valor del patrimonio arquitectónico y sus espacios tanto interiores como exteriores, lucen finamente decorados resaltando tanto lo ambiental, lo artístico como lo cultural de su entorno.

**Hoteles *Boutique*.** Serán aquellos que además de poseer estas características se clasifiquen en el rango de 3 a 5 estrellas, para definirse como tales. (Reglamento de Empresas de Hospedaje Turístico, 1980).

**Posada de Turismo Rural Comunitario.** Tipo de establecimiento con un mínimo de tres habitaciones, dotado de baño privado, que podrá ofrecer los servicios de alimentación, se encuentra localizado en un entorno rural y cuya actividad es desarrollada por una organización regida por la Ley de Asociaciones, Ley N° 218 del 8 de agosto de 1939 y sus reformas, o conformada como cooperativa de autogestión de la zona rural, regulada en la Ley de Asociaciones Cooperativas, Ley N° 4179 del 22 de agosto de 1968 y sus reformas.

Tomando en cuenta estos puntos, se colocarán estos en la guía metodológica, para que los colaboradores y los administradores puedan escoger en qué basar su micro y pequeña empresa en el área del hospedaje.

#### **3.4.6 *Manual de Clasificación Hotelera para Costa Rica 1997***

Tomado del ICT 1997, en Costa Rica se crea el manual de clasificación hotelera con el fin de poder otorgarle una categorización a los establecimientos que se dedican a brindar hospedaje en el país. En hotelería se agrupa de acuerdo con la gama de servicios que se ofrecen al huésped los cuales se dividen de la siguiente manera:

**Servicio completo.** Dentro de esta categoría se agrupan los establecimientos que poseen múltiples pisos, cuyas instalaciones poseen ascensores, la alimentación es servida en cafetería o bien, en múltiples restaurantes.

Además, los establecimientos de servicio completo ofrecen servicios o facilidades tales como camarera, servicio a la habitación, lavandería, mostrador de recepción con empleados. Las habitaciones por su parte poseen comodidades tales como: teléfono, baño privado.

**Servicio Limitado.** Dentro de esta categoría se pueden mencionar los bed & breakfast (B&B) por sus siglas en inglés, hosterías, albergues. Se diferencia ya que es un ambiente más informal, pueden estar decorados con plantas y artesanías.

Una de las características de este servicio es que se ofrece lo básico dentro de las habitaciones, es decir, pueden contar con elementos esenciales tales como sábanas, toallas, jabón y servilletas de papel.

El principal énfasis que se da en estos establecimientos es una mayor atención personal al huésped, y comúnmente los dueños están involucrados con la operación de este. Particularidades de las habitaciones de los B&B es que estos pueden carecer de servicio telefónico y televisor, además que pueden estar decoradas individualmente en las cuales pueden incluir antigüedades.

Y por su parte *Lodge* / Albergues se encuentran ubicados en zonas de carácter rural o montañoso o comúnmente cerca de los parques nacionales. Las edificaciones tienden a ser simples o rústicos, las habitaciones por su parte no suelen estar dotadas de teléfonos o televisor.

**Servicio Mínimo.** Este servicio se caracteriza por esperar que los huéspedes sean autosuficientes, es decir, que puedan ellos mismo transportar su equipaje. Estos establecimientos tienen como característica que no siempre poseen servicio de camareras, las dimensiones de este pueden variar, ya que van desde pequeños, de un solo nivel o múltiples pisos. Pueden ser apartamentos o suites que incluyen baño o sala por separados, en ocasiones pueden incluir cocina y los utensilios básicos.

#### ***3.4.7 Reglamento de las Empresas de Hospedaje Turístico – Decreto Ejecutivo***

Este reglamento fue decretado por primera vez en 1980 y publicado en La Gaceta en marzo de 1980, consiste en la categorización de las diferentes empresas de hospedaje que puede ofrecer la república, así mismo como las obligaciones que tienen los prestatarios, los arrendatarios, el Instituto Costarricense de Turismo, la Policía del país.

Así mismo enfatiza que las empresas de hospedaje no deben brindar servicios a menores de edad, que debe incluir cada clasificación para poder categorizarla este reglamento, fundamenta la investigación aportando información crucial y básica para la realización de la guía metodológica.

#### ***3.4.8. Ley Marco para la Regularización del Hospedaje no Tradicional y su Intermediación a través de Plataformas Digitales N° 9742 del 2019***

Ley decretada por la Asamblea Legislativa de Costa Rica, donde brinda información de cómo los arrendatarios de servicios de hospedaje en el país sin importar la categorización tienen la oportunidad de inscribirse por medio del Instituto Costarricense de Turismo a diferentes plataformas digitales.

Este servicio se vuelve poco tradicional, más sin embargo esta innovación con lo que respecta a la reservación de servicios de hospedaje, facilita la reserva como así mismo la disponibilidad que presenta la empresa de hospedaje para ofrecer el servicio.

Por otra parte, se mencionan las obligaciones que tiene cada parte como lo es el ICT, lo es el dueño del establecimiento con la plataforma, hacienda y los usuarios, como los visitantes que adquieran el servicio, así mismo las consecuencias que pueden presentarse si alguna de las partes incumple con lo acordado.

#### **3.4.9 Certificación de Sostenibilidad Turística – (CST).**

El CST es un programa creado en el año 1997 por el ICT, como una iniciativa por parte del Instituto Costarricense de Turismo, esta herramienta surge para la promoción de la sostenibilidad a aquellas organizaciones u empresas que se dedican a la actividad turística y que opten voluntariamente por la certificación, esta es desarrollada y se encuentra bajo la supervisión del ICT y la cual ha tenido constantes actualizaciones debido a los cambios generados en el sector turismo.

Para poder optar por el CST las empresas deben seguir una serie de pautas descritas en “Reglamento para el Otorgamiento del Certificado de Sostenibilidad Turística” N° 36012-MIANET-MEIC-TUR, con su última actualización el 17 de setiembre del 2018 bajo el decreto ejecutivo N° 41415, en el cual se dice que;

Artículo 1º-El presente Reglamento regula el otorgamiento del Certificado de Sostenibilidad Turística que persigue la certificación de empresas, según el grado en que su operación responda a un modelo de sostenibilidad. Para esto se

dispondrá de manuales específicos, que respondan a la dinámica de las distintas actividades turísticas, en los que se considerarán elementos ambientales, económicos, socioculturales y de planta física que conformarán la denominada Norma CST.

Y que las empresas de acuerdo con su actividad deben cumplir los siguientes requisitos;

- Realizar solicitud de inscripción al programa del CST utilizando la “Boleta de Inscripción”.
- Presentar una declaración jurada en la cual se manifieste el cumplimiento de la empresa solicitante con la legislación vigente relacionada con su actividad y especialmente con el pago de impuestos ante el ICT y con las obligaciones obrero-patronales ante la Caja Costarricense del Seguro Social. Asimismo, y durante el proceso de evaluación, la empresa turística tendrá las siguientes obligaciones:
  - Implementar las acciones que recomienda la Norma CST respectiva, haciendo partícipe del proceso a los colaboradores de la empresa y nombrando para tales efectos a un coordinador del CST dentro del equipo de esta.
  - Atender al equipo evaluador en las instalaciones de la empresa.
  - Proporcionar en el momento de la evaluación, las pruebas de validación que amparan las acciones de cumplimiento a la Norma CST, en lo aplicable a su actividad turística, las cuales deberán presentarse en idioma español.

- Proporcionar toda la información que le solicite el equipo evaluador o la CNA y que se considere necesaria para fundamentar la evaluación y posterior certificación.
- Establecer los mecanismos para la custodia de los documentos que dieron respaldo a la evaluación, misma que pondrá a disposición de la CNA cuando así se solicite. (Sistema Costarricense de Información Jurídica, 2018)
- Es de vital importancia preparar a las micro y pequeñas empresas, puesto que esta herramienta funciona como un importante elemento diferenciador, además de incrementar la competitividad en las empresas.

Dentro de los niveles que se encuentra dividido el CST se mencionan los siguientes:

#### **3.4.10 Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad**

A nivel centroamericano se puede encontrar el primer sello o marca de calidad turística, llamado Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad (SICCS) que rige desde el 2019, este es un sello enfocado para las micro, pequeñas y medianas empresas en Centroamérica y que se dedican a las distintas áreas de; alojamiento, restaurantes, operadores de turismo, empresas de transporte, renta de carros y actividades temáticas.

Este sello certifica a las organizaciones que cumplan con una serie de requisitos en el ámbito operativo, en relación con el entorno y responsabilidad social.

Dentro de los beneficios que se mencionan es que las organizaciones podrán implementar este sello en sus estrategias de mercadeo con el fin de mejorar la imagen de la empresa y por ende la comunidad donde se encuentre operando, y a

su vez aumentar la demanda de los servicios, la productividad y los ingresos. Además, el sello tendrá una validez de dos años. (Secretaría de Integración Turística Centroamericana, 2019)

A partir de noviembre del año 2023 la Secretaría de Integración Turística Centroamericana y el Instituto Costarricense de Turismo se unieron para fortalecer la competitividad turística en la región centroamericana, gracias a esta unión aquellas empresas que cuenten con el sello CST automáticamente obtendrán el sello SICCS, en la cual las personas que visiten establecimientos que cuenten con este distintivo encontrará calidad en cada uno de los productos o servicios y además asegurará prácticas responsables y sostenibles. (Instituto Costarricense de Turismo, 2023)

#### **3.4.11 ISO 22483 Turismo y Servicios Relacionados. Hoteles. Requisitos de Servicio**

Esta norma ISO, publicada en el 2020. Brinda información de todos los requisitos de servicios que puede brindar una empresa relacionada con lo que se refiere con hospedaje.

Así mismo, presenta datos importantes que debe tener el establecimiento de hospedaje, las medidas de seguridad, salubridad, señalización vertical del hotel, como también los diferentes servicios que se encuentra en el hospedaje, ya sea un spa, jardín, centro de convenciones, restaurantes, las partes y distribuciones que debe tener el restaurante.

Por otra parte, lo que debe contener cada reglamento en las diferentes secciones del hotel, claro está, dependiendo de su categorización y los servicios

que brinde, como también código de vestimenta, los servicios que brinda a los colaboradores de la empresa entre otros detalles.

#### **3.4.12 Sellos PYME**

El sello PYME es una iniciativa creada por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio en el 2014, cuyo principal objetivo es mejorar y visibilizar la calidad de los productos y servicios que ofrecen las micro, pequeñas y medianas empresas.

El proceso para poder obtener un sello pyme se puede realizar por medio de la plataforma digital, en la cual las empresas deberán cumplir con algunos requisitos como; completar el formulario de “Registro Nacional de Micro, Pequeña y Mediana Empresa”, además debe adjuntar la certificación de que se encuentra al día en la declaración del impuesto de la renta, y que además cumple con la seguridad social o bien, contar con una póliza de riesgos de trabajo.

Dentro de la caracterización del sello este se puede identificar por cuatro diferentes colores, el cual cada uno de estos representa una cualidad diferente;

#### **3.4.13 Sello de Calidad**

Representado por el color azul, la empresa debe contar con Norma ISO 9001 o Norma ISO 22000 o bien, alguna norma equivalente a estas.

**Sello Pyme Verde.** Este representa el accionar de las empresas y debe obtener la Norma Carbono Neutral o ISO 14000.

**Sello Pyme Responsabilidad Social Empresarial.** Se identifica por medio del color naranja y las empresas deben contar con la norma 26001 de Responsabilidad Empresarial.

**Sello Pyme Artesanal.** Este sello es identificado por el color rojo y es otorgado cuando los artesanos cumplen con los requisitos establecidos según la UNESCO en sus productos, y además verificado por la DIGEPYME. (El financiero ,2013).

El contar con uno de los sellos PYME aporta a las empresas un valor agregado en sus productos y servicios, además demuestra su compromiso en brindar calidad y compromiso en todos los procesos que realizan.

Una compañía es catalogada como Pyme si cuenta con la mayoría de las siguientes particularidades: no expresan valores permutables, los dueños no cuentan con un amplia gama de lista de inversionistas diversificados, el compromiso de los propietarios es desmedida o no es muy confiable, la primera generación de propietarios son emprendedores y propensos a la incertidumbre, no tienen un equipo completo gerencial para dirigir la empresa, se afrontan a valores de mercado eminentes, las relaciones con los asociados son carentes de formalidad, y los esquemas de resarcimiento en gran medida flexibles. (Ferrer, Tresierra, 2009).

#### **3.4.14. Microempresas**

Las Microempresas de acuerdo con lo que presenta el MEIC, “Planta de personal no superior a los diez (10) trabajadores y sus ingresos no deben ser menores a \$155,000”. (MEIC,2017). Define que para lograr considerarla micro debe poseer estos requisitos, al no tenerlo lo separaría a otro tipo de categorización.

#### **3.4.15. Pequeñas Empresas**

Son aquellas empresas cuyos ingresos deben ser  $x \leq 540.000$  \$, y la cantidad de trabajadores de la empresa son  $5 < x \leq 30$ . (MEIC, 2017), esto quiere decir que, si supera estas entradas, la compañía no entraría en esta categoría.

#### **3.4.16. Sector Turismo.**

“Agrupación de unidades de producción en diferentes industrias que suministran los bienes y servicios de consumo que demandan los visitantes. Esas industrias se denominan industrias turísticas” (The World Tourism Organization, 2008). Esto quiere decir que, desde transporte, hospedaje, alimentación entre otras actividades que realicen los visitantes y adquieran los servicios, pertenecerán al sector turismo.

#### **3.4.17. Necesidades de una Empresa.**

Una empresa al atender al primer escalón de la pirámide está procurando satisfactores estructurales, sean: edilicios, maquinaria, transporte, materias primas, estructuras virtuales, software, recursos, etc. Para una Startup, satisfacer esta necesidad inicialmente, es procurarse su, *mínimum viable structure*, estructura mínima viable, para funcionar. (Carral, 2015).

Como lo detalla el párrafo anterior las necesidades de una empresa van desde infraestructura, recursos económicos, materia prima entre otros procurando satisfacer cada una de las necesidades para lograr un funcionamiento adecuado.

#### **3.4.18. Herramientas de Evaluación de la Calidad**

“Presentación de un conjunto de herramientas que permiten recoger y analizar datos que ayuden a poner en marcha mejoras en las instituciones a partir de la evaluación realizada. (Marzo & Montané, 2002)

Las herramientas de evaluación a como lo mencionan los autores en el párrafo anterior, este tipo de instrumento ayuda a observar las deficiencias de una empresa o emprendimiento, por lo cual realizar un estudio que permita acopiar y analizar los

datos obtenidos, evidenciará las mejoras que se deben presentar en la organización.

#### **3.4.19. Certificación de Calidad**

Para la Norma Internacional ISO 8402 del 15 junio del año 1986, calidad se define como: Conjunto de propiedades y características de un producto que le confieren la capacidad de satisfacer las necesidades (de los clientes) expresadas o implícitas. En la norma NMX-CC-9000-IMNC-2005, “Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario”, calidad se define como Grado en el que un conjunto de características inherentes cumpla con los requisitos.

#### **3.4.20. Normas ISO**

A como lo describe Yzaguirre en el 2005. Las normas ISO 9000:2000 promueven la adopción de un enfoque basado en procesos para desarrollar, implementar y mejorar la eficiencia de un SGC, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos, necesidades y expectativas.

El enfoque basado en procesos dentro de una organización puede vislumbrarse primeramente mediante la identificación de estos y posteriormente los elementos clave, para ordenar desde el proceso de selección del alumno, hasta un seguimiento de egresados el cual permitan constar la pertinencia de los servicios educativo.

#### **3.4.21. Mapeo**

“Los mapas, son guías cognitivas que le indican a una persona el lugar donde se encuentra, le pueden ayudar a descifrar la ubicación de una persona respecto a otro lugar, y le ayudan a las personas a descubrir hacia dónde quiere llegar” (Rodríguez, 2016).

Como lo podemos observar en el párrafo anterior los mapeos son guías que nos ayudan por medio de trabajo de campo a tener una base de construcción en un papel tratando de reflejar en un papel o dispositivo digital a la ubicación de nuestro entorno como puede ser también tener noción geográfica.

En nuestro caso será utilizado para ubicar en un espacio geográfico los servicios de hospedaje que ofrecen en la comunidad de Isla Venado, estos servicios son en todo el entorno de dicha localidad.

#### **3.4.22. Herramientas Metodológicas**

Conjunto de técnicas e instrumentos que se utilizan en investigación con el fin de analizar el objeto de estudio. (Hikal, 2011), como se mencionó en (Granados, 2020, p.4)

Entre ellas las más comunes en emplear son:

- Encuestas
- Entrevistas
- Cuestionarios
- Observación
- Trabajo de campo

#### **3.4.23. Instrumentos de Recolección de Información**

De acuerdo con Hernández & Duana para el año 2020, un instrumento de recolección de información es un utensilio que se utiliza para recopilar datos y obtener información relevante sobre un tema o problema específico. Estos

instrumentos se utilizan en diversas áreas, como la investigación científica, los estudios de mercado, realización de documentos, tesis entre otros.

Este tipo de herramienta es importante en la elaboración de este documento, ya que gracias a ella conoceremos un poquito más de las empresas que se dedican al hospedaje en Isla Venado, como también si están capacitados, si ofrece otros servicios aparte del hospedaje entre otros puntos.

#### **3.4.24. Empresarios**

Frank Knight en su libro Riesgo, incertidumbre y beneficio en 1921, presenta una teoría del empresario en la que su principal papel reside en asegurar las rentas de los factores de producción soportando el riesgo de la actividad económica de la empresa, y define el beneficio empresarial como la recompensa por asumir dicho riesgo. Como podemos intuir del texto anterior, un empresario es una persona que es capaz de asumir riesgos, ya que tiene como principal papel, tomar decisiones, analizar datos, mejoras y velar por que su empresa o emprendimiento siga adelante, en muchas ocasiones tomando riesgo que pueden beneficiar o no a la empresa.

#### **3.4.25. Finanzas**

“Conjunto de actividades que, a través de la toma de decisiones, mueven, controlan, utilizan y administra dinero y otros recursos de valor.” (García, 2014, p.1).

#### **3.4.26. Activo**

“Son los recursos económicos que posee un negocio, que se esperan rindan beneficios en el futuro. Su valor se determinará en base a su costo de adquisición.” (Herz, 2018, p. 99).

#### **3.4.27. Pasivo**

“Es lo que el negocio adeuda a terceros conocidos como acreedores.” (Herz, 2018, p.98).

#### **3.4.28. Patrimonio**

“Es el porte de los dueños al negocio, también se le llama capital.” (Herz, 2018, p. 118).

#### **3.4.29. Ingresos**

“Son los recursos que recibe el negocio por la venta de servicios o productos, en efectivo o al crédito.” (Herz. 2018, p. 90).

#### **3.4.30. Gastos**

De acuerdo con Herz, 2018, son los activos que se han utilizado o consumido en el negocio, con el fin de obtener los ingresos, algunos tipos de gastos son:

- Pago de sueldos y salarios a los colaboradores
- Pago de seguros o pólizas
- Pago de alquiler o servicios básicos (agua, luz, teléfono)

#### **3.4.31. Tecnología y Trabajo**

De acuerdo con cómo lo menciona Gi Group en su publicación en septiembre del 2023, podemos demostrar de que la tecnología y el trabajo están impactando de manera directa el cómo realizamos los negocios, cómo nos comunicamos y cómo desarrollamos nuestra carrera, donde podríamos tener más eficacia a la hora de realizar nuestras tareas ya que muchas las simplifican sistemas o *softwares* esto

también podría permitir pasar barreras ya que la comunicación gracias al Internet y diversas aplicaciones hacen la comunicación más fácil.

## Capítulo IV. Análisis de datos

### 4.1 Análisis de Datos y Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos mediante la recopilación y revisión bibliográfica de diferentes fuentes, entre estos libros, *páginas web*, revistas, material audiovisual, trabajo de campo realizado en la comunidad de Isla Venado, y aplicación de herramientas que fueron fundamentales para el desarrollo del documento.

#### 4.1.1. Variable 1

Esta ficha es una compilación de información relacionada con legislación, sellos y certificaciones vigentes y aplicables en Costa Rica en el área de Turismo, específicamente en la actividad hotelera. Toda esta información es de gran utilidad ya que sirve como herramienta para guía a los empresarios.

#### Tabla 5

*Recopilación de documentación importante, registros bibliográficos.*

Título del documento	Resumen	Autor	Año de publicación
<b>Ley Marítimo Terrestre - N° 6043</b>	<b>Zona</b> Creada el 16 de marzo de 1977 bajo la administración de Daniel Oduber Quirós, y esta ley constituye como parte del patrimonio nacional, además el ICT en nombre del estado superior, la superior y general	La Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.	1997

<b>Título del documento</b>	<b>Resumen</b>	<b>Autor</b>	<b>Año de publicación</b>
	<p>vigilancia de todo lo referente a la zona marítimo terrestre.</p> <p>La Zona Marítimo Terrestre es la franja de doscientos metros de ancho a todo lo largo de los litorales del Atlántico y Pacífico de la República, cualquiera que sea su naturaleza, medidos horizontalmente a partir de la línea de la pleamar ordinaria y los terrenos y rocas que deja el mar en descubierto en la marea baja.</p> <p>Para efectos todos los efectos legales, la zona marítimo terrestre comprende islas, islotes y peñascos marítimos, así como toda tierra o formación natural que sobresalga del nivel del océano dentro del mar territorial de la República. Se exceptúa la Isla del Coco que estará bajo el dominio y posesión directos del Estado y aquellas otras islas cuyos dominios o administración se determinen en la presente ley o en leyes especiales.</p>		

Título del documento	Resumen	Autor	Año de publicación
<b>Sistema Integrado Centroamericano Integrado de Calidad y Sostenibilidad (SICCS)</b>	<p>A nivel centroamericano podemos encontrar el primer sello o marca de calidad turística, llamado Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad (SICCS) este es un sello enfocado para las micro, pequeñas y medianas empresas en Centroamérica y que se dedican a las distintas áreas de; alojamiento, restaurantes, operadores de turismo, empresas de transporte, renta a car y actividades temáticas este sello certifica a las organizaciones que cumplan con una serie de requisitos en el ámbito operativo, relación con el entorno y responsabilidad social. Dentro de los beneficios que se mencionan es que las organizaciones podrán implementar este sello en sus estrategias de mercadeo con el fin de mejorar la imagen de la empresa y por ende la comunidad donde se encuentre operando, y a su vez aumentar la demanda de</p>	Secretaría de Integración Turística Centroamericana	

Título del documento	del Resumen	Autor	Año de publicación
<b>Certificación de Sostenibilidad Turística (CST)</b>	<p>los servicios, la productividad y los ingresos. Además, el sello tendrá una validez de dos años.</p> <p>El CST es un programa creado en el año 1997 como una iniciativa por parte del Instituto Costarricense de Turismo, esta herramienta surge para la promoción de la sostenibilidad a aquellas organizaciones u empresas que se dedican a la actividad turística y que opten voluntariamente por la certificación, esta es desarrollada y se encuentra bajo la supervisión del ICT y la cual ha tenido constantes actualizaciones debido a los cambios generados en el sector turismo.</p>	Turismo Sostenible	
<b>Norma ISO 9001 – Sistemas de Gestión Calidad</b>	<p>Es una norma de calidad que se puede aplicar a organizaciones públicas o privadas, independientemente de su tamaño o actividad, esta norma garantiza que las empresas están comprometidas en mejorar los productos y servicios</p>	Organización Internacional para la Normalización (ISO)	2015

Título del documento	Resumen	Autor	Año de publicación
	<p>ofrecidos y la calidad y además busca la satisfacción de los clientes, además con la obtención de la norma ISO 9001 se genera una ventaja competitiva para las organizaciones.</p> <p>Dentro de los beneficios que las empresas reciben al adquirir el sistema de gestión de calidad se mencionan los siguientes;</p> <p>Capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos de los clientes y los legales y reglamentarios aplicables.</p> <p>Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente.</p> <p>Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos.</p> <p>La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de calidad especificados.</p> <p>Las empresas u organizaciones emplean esta norma cuando requieren lo siguiente;</p>		

Título del documento	Resumen	Autor	Año de publicación
	<p>Necesitan demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.</p> <p>Aspira aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema.</p>		
<p><b>Norma ISO 14001</b> – <b>Sistema de Gestión Ambiental</b></p>	<p>La Norma ISO 14001 es una norma internacional que establece requerimientos para el Sistema de Gestión Ambiental, este ayuda a las organizaciones a mejorar su rendimiento mediante un uso más eficiente de los recursos y la reducción del desperdicio y a su vez ganando la confianza de las partes interesadas.</p> <p>Esta herramienta es adecuada para organizaciones de todo tipo y tamaños, ya sean privados, sin fines de lucro o de carácter gubernamental. Esta trata problemas de carácter</p>	<p>Organización Internacional para la normalización (ISO)</p>	<p>2015</p>

Título del documento	Resumen	Autor	Año de publicación
	<p>ambiental es aspectos como; contaminación del aire, problemas de agua y alcantarillado, gestión de residuos, contaminación del suelo, mitigación y adaptación del cambio climático, y uso de recursos y eficiencia.</p>		
<b>Sello PYME</b>	<p>El sello PYME es una iniciativa creada por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio cuyo principal objetivo es mejorar y visibilizar la calidad de los productos y servicios que ofrecen las micro, pequeñas y medianas empresas.</p> <p>El proceso para poder obtener un sello pyme se puede realizar por medio de la plataforma digital, en la cual las empresas deberán cumplir con algunos requisitos como; completar el formulario de “Registro Nacional de Micro, Pequeña y Mediana Empresa”, además debe adjuntar la certificación de que se encuentra al día en la declaración del impuesto de la renta, y que además</p>	<p>Ministerio de Economía, Industria y Comercio</p>	<p>de 2013</p>

Título del documento	del Resumen	Autor	Año de publicación
<b>ISO 22483 Turismo servicios relacionados. Hoteles. Requisitos de servicio.</b>	<p>cumple con la seguridad social o bien, contar con una póliza de riesgos de trabajo.</p> <p>- Brinda información de todos los requisitos de servicios que puede brindar una empresa relacionada a lo que se refiere con hospedaje.</p> <p>Así mismo, presenta datos importantes que debe de tener el establecimiento de hospedaje, las medidas de seguridad, salubridad, señalización vertical del hotel, como también los diferentes servicios que se encuentra en el hospedaje, ya sea un <i>spa</i>, jardín, centro de convenciones, restaurantes, las partes y distribuciones que debe tener el restaurante.</p> <p>Por otra parte, lo que debe de contener cada reglamento en las diferentes secciones del hotel, claro está, dependiendo de su categorización y los servicios que brinde, como también código de vestimenta los</p>	International Organization for Standardization (ISO)	2020

<b>Título del documento</b>	<b>Resumen</b>	<b>Autor</b>	<b>Año de publicación</b>
	servicios que brinda a los colaboradores de la empresa.		

Fuente: Elaboración propia

#### **4.1.2 Variable 2**

Identificar las micro y pequeñas empresas turísticas ubicadas en la comunidad de Isla de Venado en el sector del Golfo de Nicoya mediante un mapeo.

En el listado y mapeo que se realizó en la comunidad de Isla Venado se pudieron identificar un total de 16 empresas dedicadas a la actividad del turismo específicamente brindando el servicio de hospedaje, la mayoría de estas instalaciones que se encuentran enumeradas en el mapeo del número 1 al número 16 se encuentran ubicadas en el sector de la comunidad conocido como “Jícara”.

A continuación, podrán observar el mapeo y listado de empresas realizado

**Figura 3**

*Mapeo de empresas de hospedaje en la comunidad de Isla Venado.*



**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 6**

*Nombre de las empresas de hospedaje de la comunidad de Isla Venado.*

<b>Número</b>	<b>Nombre del establecimiento</b>
1	Villas Amanecer Isla Venado
2	Cabinas Amanecer
3	Cabinas Luna de Abril
4	Cabinas Atardecer Isla Venado
5	Cabinas La Casona
6	Cabañas Daniela
7	Isla Venado Tours
8	Cabinas Tía Yollita
9	Finamar Cabinas
10	Cabinas Las Palmas
11	Cabinas Melina
12	Cabinas La Loma Isla Venado
13	Casa La Cecilia
14	Mapacho Lodge
15	Casa Geralo
16	Villa Venado Tours

**Fuente:** Elaboración propia

#### **4.1.3. Variable 3**

Durante el trabajo de campo realizado y a su vez todas las herramientas de recolección de información implementadas se pudieron identificar las siguientes necesidades en las empresas:

- Requerimiento de patente o permiso comercial para operar otorgado por la Municipalidad correspondiente.
- Permiso de funcionamiento por parte del Ministerio de Salud.

- Categorización otorgada por parte del ICT, de acuerdo con el nivel que presente la empresa.
- Capacitaciones en temas como organización, gestión empresarial, servicio al cliente, manipulación de alimentos, mercadeo, redes sociales, curso básico de Excel, curso de Respiración Cardiopulmonar (RCP) y primeros auxilios, legislación, entre otras.
- Certificaciones y sellos de calidad tanto nacionales como internacionales.
- Organización estructural interna a nivel empresarial.
- Organización comunal.
- Crear una asociación o cooperativa involucrando a todos los empresarios de la Isla.
- Mejoras de infraestructura a nivel comunal y de cada empresa.
- Conocimiento de publicidad, mercadeo, redes sociales y páginas web.
- Mejoras en el transporte que incursiona hacia la Isla

#### ***4.1.4 Resultados del Cuestionario Aplicado a los Empresarios de Isla Venado Cuyas Actividades se Desarrollan en el Área del Servicio de Hospedaje***

En la aplicación del cuestionario que consistió en la elaboración de un total de 12 preguntas abiertas y cerradas participaron un total de 12 empresas de las 16 identificadas.

**Tabla 7***Nombre de las empresas participantes en la aplicación del cuestionario*

<b>Numeración</b>	<b>Nombre de la empresa</b>
1	Cabinas las Palmas
2	Cabinas Atardecer
3	Cabinas la Casona Isla Venado
4	Casa la Cecilia
5	Villas Amanecer
6	Finamar Cabinas
7	Villas Amanecer Isla Venado
8	Villa Venado Tours
9	Mapache Lodge
10	Cabinas Luna de Abril
11	Cabañas Daniela
12	Cabañas Melina

**Fuente:** Elaboración propia

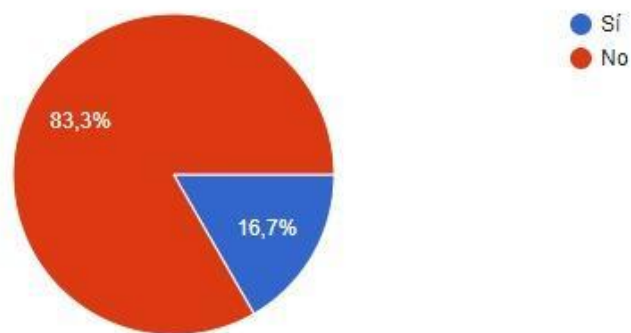
*Nota.* Se puede analizar y determinar que de las 16 empresas que se identificaron en la isla por medio del trabajo de campo, solo 12 de ellas accedieron a contestar el cuestionario que se les realizó para determinar qué tanto conocimiento como empresarios poseen sobre sellos y certificaciones.

**Figura 4**

*Empresas con un organigrama preestablecido.*

5. ¿La empresa cuenta con un organigrama?

12 respuestas



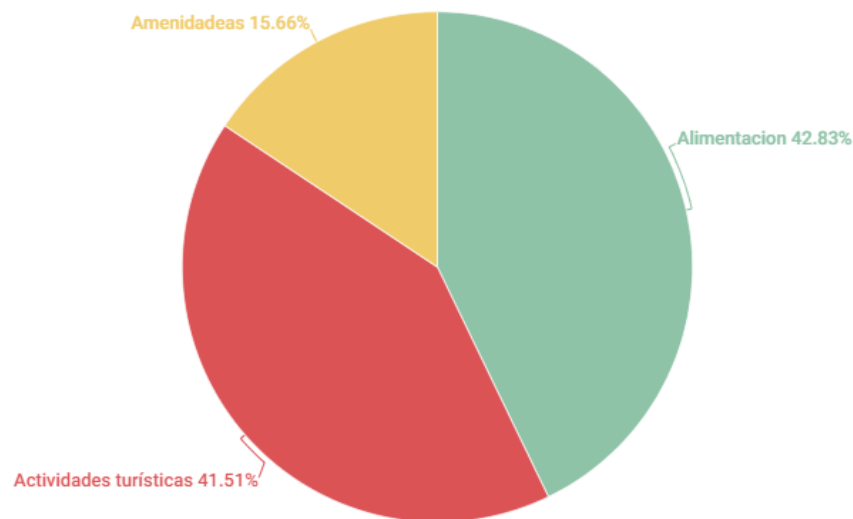
Fuente: Elaboración propia.

En la figura representa la interrogante número 5 del cuestionario, la cual consiste en si las empresas cuentan con un organigrama establecido para cumplir las funciones.

Como se aprecia en la figura 4, un 83.30 % de las doce empresas que colaboraron con la herramienta de recolección de información, no poseen un organigrama, por ende, en la mayoría de los casos se vuelve compleja la administración del servicio ofrecido y a raíz de esto puede ocasionar fallas internas como mala comunicación o fallas en la operación.

**Figura 5***Servicios adicionales que ofrecen las empresas de hospedaje*

6. A parte del servicio de hospedaje. ¿ofrecen otro tipo? seleccione su respuesta.



**Fuente:** Elaboración Propia

La pregunta 6 del cuestionario describe si las empresas de hospedaje ofrecen un servicio adicional entre ellas, alimentación, actividades turísticas entre otros.

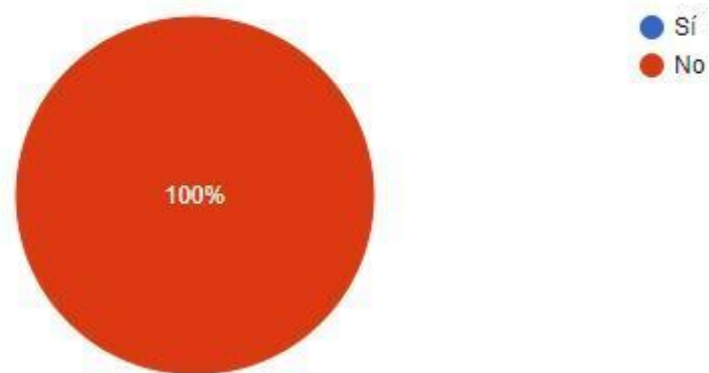
La figura 5 proporciona información variada de importancia para lograr conocer más sobre el servicio que están ofertando las empresas en Isla Venado que se dedican al hospedaje, al ser complementario podemos observar que hay movimientos de porcentajes entre *tours* y amenidades, con un 41.51 % y 15.66 % respectivamente. Por otra parte, un 42.83 % de las empresas que colaboraron ofrecen alimentación a sus huéspedes.

**Figura 6**

Certificaciones en las empresas que ofrecen servicios de hospedaje en Isla Venado.

7. ¿La empresa posee algún tipo de certificación?

12 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

Observando la figura, se puede analizar que un 100 %, de las doce empresas de hospedaje no cuentan con ningún tipo de certificación, ya sea por parte de la municipalidad local o por parte de algún instituto, llámese ICT, INA, UNA, entre otras entidades públicas, por lo cual esto detalla una gran problemática evidente que logra ser alarmante para el sector turismo de la localidad estudiada.

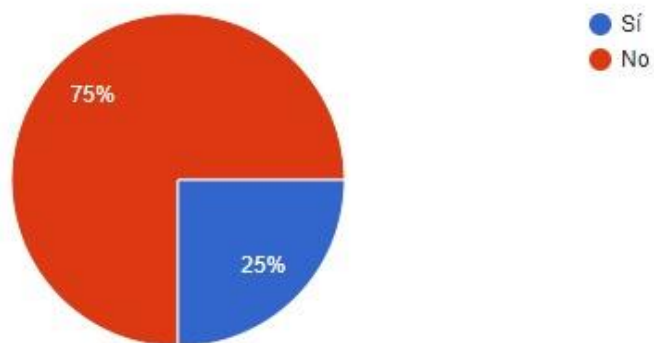
Se sabe que las empresas laboran de manera empírica muchas de ellas desde hace muchos años y sus colaboradores en gran mayoría no tienen conocimiento alguno de turismo.

**Figura 7**

*Conocimiento acerca de las certificaciones o sellos de calidad.*

9. ¿Tiene conocimiento acerca de certificaciones o sellos de calidad a los que puede optar su empresa?

12 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

Encuesta para empresarios de micro y pequeñas empresas del sector de hospedaje de la comunidad de Isla Venado, respondieron lo siguiente según analizamos el siguiente gráfico.

Como se analiza en la figura 7 un 75 % de los empresarios encuestados no tienen conocimiento de certificaciones de calidad o sellos para las empresas y solo un 25 % tienen el conocimiento, saben para qué sirven, más sin embargo no tienen el discernimiento de cómo realizar muchas de las peticiones que solicitan para poder obtener una certificación.

**Tabla 8**

*Sello o certificado de calidad según empresario de servicios de hospedaje en Isla Venado.*

<b>¿Qué consideran las personas que es un sello o una certificación de calidad?</b>	
<b>Empresas</b>	<b>Respuesta</b>
1	Un respaldo que dice que si usted está haciendo bien las cosas en el emprendimiento.
2	No sabe.
3	Para mí es un estándar de calidad, que garantiza que la empresa ofrece un servicio personalizado, de calidad y que nuestro objetivo es garantizar al cliente una plena satisfacción.
4	Para ayudar a crecer la empresa.
5	Un certificado que demuestra la calidad
6	No lo sé. Ayuda a certificar algo.
7	Algo que le ayuda al emprendimiento a crecer más.
8	Una garantía que respalda sus actividades en pro del ambiente y la calidad de los productos y servicios.
9	Algo que demuestra que uno hace bien las cosas.
10	No sé.
11	Para que la empresa crezca más.
12	Ayuda a mejorar.

**Fuente:** Elaboración propia

Respuestas brindadas por los encargados de los servicios de hospedaje que decidieron responder la herramienta en Isla Venado, en donde se puede observar que muchos consideran que una certificación o un sello de calidad sirve para ayudar a mejorar la empresa y que atribuye cosas positivas a la empresa porque pueden

hacer crecer el negocio, ser más reconocidos, que el servicio es de calidad y que cumple con estándares.

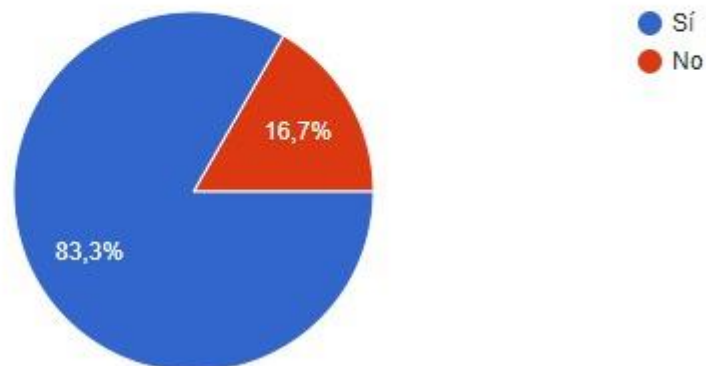
Pero también se puede observar que en definitiva hay empresarios que no tienen la menor idea de para qué sirven o que beneficio brinda tener un sello o certificado en su emprendimiento.

### Figura 8

*Certificado o sello de calidad.*

11. ¿Le gustaría optar por algún certificado o sello de calidad?

12 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en el gráfico 5, el 84,60 % de los encargados estos interesados en tener un sello o un certificado de calidad, por lo cual con la guía metodológica a la hora de emplearla de la mejor manera podrían llegar a obtener certificados que les ayude a tener una competencia leal entre ellos y también brindar servicios de calidad para sus huéspedes.

Pero así mismo se observa un porcentaje negativo, donde un 16,07 % no desean participar para poder tener a futuro de un certificado o sello de calidad para su empresa a corto o largo plazo.

### **Tabla 9**

*Beneficios que pueden generar las empresas al obtener una certificación o algún tipo de sello de calidad.*

<b>1. ¿Qué beneficios cree usted que puede brindarle a su empresa el obtener un certificado o sello de calidad?</b>	
<b>Empresas</b>	<b>Respuesta</b>
1	Que más gente conozca.
2	No sabe.
3	Reconocimiento, estabilidad, incrementa la productividad, ser competitivos.
4	No sabe.
5	Más posición.
6	No tengo mucho conocimiento no sé.
7	Conocerse más en el país y en el mundo.
8	Impulsar a los emprendimientos y además brindar una garantía sobre los procesos que se realizan.
9	Ayuda a la gente que nos visite.
10	Aumento en la visitación, ingresos y más publicidad del lugar.
11	No lo sé.
12	Que el lugar sea reconocido.

Fuente: Elaboración propia.

Como se detalla hay muchos encargados de hospedaje que tienen el conocimiento que pueden llegar a obtener una certificación o sello, pero otros no. Por lo cual es importante detallar cada punto de la guía metodológica para que se les facilite comprender la información y motivarse a obtener una.

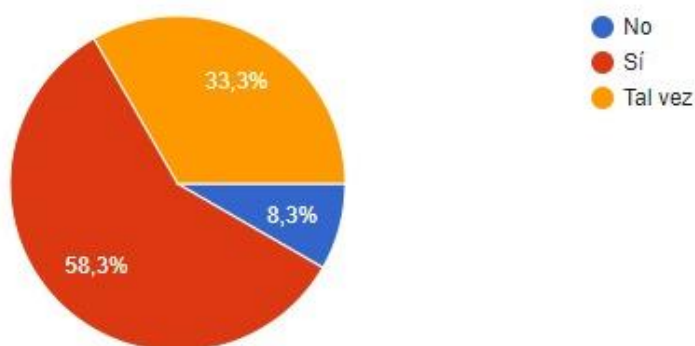
Así mismo muchos de ellos creen saber qué beneficios les puede otorgar una certificación y saben que muchas de estas a pesar de que tienen pasos a largo plazo le darían un valor agregado a la empresa entregando beneficios, mayor estabilidad entre otros puntos que enriquecerían la empresa por poseer una certificación o sello para la empresa, sin importar el tamaño.

### Figura 9

*Prueba Piloto para la guía metodológica para la evaluación de la gestión y de la calidad de las pequeñas y micros empresas.*

14. ¿Desea participar en la prueba piloto de la guía metodológica para la evaluación de la gestión y de la calidad de las pequeñas y micros empresas en la comunidad de Isla Venado?

12 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en el gráfico 6, se puede analizar que un 53,80 % de los encargados de los servicios de hospedaje que respondieron la herramienta de recolección de información desean participar de una prueba piloto, teniendo más de un 50 % de positivismo a participar de la guía para que puedan autoevaluarse y

saber en qué secciones se debe de mejorar para lograr a largo plazo tener un certificado o sello de cualquier tipo que se deseen optar por obtener.

Así mismo, un 7,7 % no quiere participar ni tener que involucrarse en nada referente a la guía o certificados o sellos para su empresa y un 38,60 % no está seguro de realizarla, pero que estarían anuentes a que se pueda realizar en otra ocasión cuando se sientan preparados para autoevaluarse.

## Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones

### 5.1 Conclusiones

1. Para concluir con este documento se toman en cuenta el cumplimiento de los objetivos que se anotaron en el inicio de este escrito, por ende, a pesar de que mucha información estaba basada para empresas ya conformadas oficialmente y que cuentan con la solvencia económica para poder cumplir algunos requisitos y pagos como lo son las Normas ISO, que solicitan un monto económico considerable.

Se toman puntos de importancia que se consideran prudentes en estas normas, como así misma legislación del país como lo son la Ley de ZMT y Hospedaje entre otras, para desarrollar una guía que cumpla con los requisitos necesarios para legitimarse ante hacienda, pero también que detalle cada punto, explicando de manera concisa, clara y ordenada cómo funciona y entrando en la capacidad monetaria de una micro y pequeña empresa para que pueda laborar de manera adecuada.

2. La elaboración del mapeo ayuda a comprender la ubicación de cada empresa que se dedica al hospedaje en la isla, como también ayuda a comprender de manera visual cómo se están distribuyendo en la comunidad, ubicando así las micro y pequeñas empresas en Isla Venado, esto facilitaría también, a que cuando se deseen realizar las pruebas de la guía puedan ubicar haciendo más fácil el recorrido.

El auge de las micro y pequeñas empresas en el país es inminente, dentro de los beneficios que conllevan el surgimiento de estas es poder generar ingresos

y empleos para las personas, así como también poder destacar el lugar donde está situada la empresa.

Sin embargo, de los puntos negativos que se identifican se evidencia que estas empresas aún no poseen la debida formalidad que se requiere para poder operar de manera legal en el país, esto se da por falta de asesoramiento por parte de los empresarios en cuanto a los requisitos que se deben llenar y presentar a las instituciones correspondientes y por el poco seguimiento de los entes reguladores.

Si bien, en el desarrollo de esta investigación en la comunidad de Isla Venado en el Golfo de Nicoya, se llega a las siguientes conclusiones:

#### **Puntos positivos de la comunidad**

- La comunidad tiene potencial para poder desarrollar pymes que permitan generar ingresos extras, adicionales a los que se obtienen mediante la pesca artesanal.
- La Isla cuenta con atractivos que les permite poder aprovechar de manera complementaria que puedan ofrecer una mayor experiencia para el consumidor.
- Gran parte de los empresarios están anuentes para colaborar y formar una asociación o cooperativa que les permita crecer y desarrollar el turismo en la comunidad.
- Existen proyectos por parte de las entidades públicas en pro del desarrollo de la comunidad.

### **Puntos para mejorar de la comunidad**

- El acceso a la comunidad es limitado ya que solo se puede ingresar a la isla por vía marítima.
- Los empresarios están desinformados en materia de certificados y sellos de calidad que pueden obtener para potencializar sus empresas.
- Los vecinos de la comunidad deben organizarse de una forma más colectiva para incentivar el desarrollo de la comunidad en materia de turismo.
- El concejo de la municipalidad debe darles un mayor seguimiento a los empresarios con sus proyectos ya existente y a los que aún están en proceso de formulación, esto para poder incentivar la debida formalización como resultado de la revisión de material bibliográfico y del, trabajo de campo (aplicación de instrumentos de recolección de información, entrevistas, cuestionario, mapeo) se elabora una propuesta de “Guía metodológica de autoevaluación de la gestión y la calidad para micro y pequeñas empresas de hospedaje”, de la cual es una sumatoria puntos enfocados en diversos parámetros.
- Se pretende orientar a todos los empresarios de la comunidad en poder direccionar sus empresas con una debida gestión en materia del control interno, abarcando ámbitos como la debida formalización de sus pymes, acreditaciones voluntarias de acuerdo con el nivel de su empresa, procedimientos y protocolos que conciernen con la gestión y la calidad, la debida capacitación del personal para mejorar su función dentro de la

empresa y por último todas las iniciativas en pro del buen uso de los recursos y conservación del medio ambiente.

- Por último, las pymes no solo del sector de Isla Venado sino a nivel nacional necesitan un mayor apoyo de parte de las entidades involucradas en su desarrollo, esto para que los empresarios tengan un mayor acompañamiento en cuanto a la creación, formalización y operación de su empresa. Por ello la creación de una guía es de suma importancia para que las personas puedan recurrir a un documento con la información más simplificada y de esta manera puedan cumplir con todos los procesos para operar de manera legal en Costa Rica, sin generar competencia desleal.

## **5.2. Recomendaciones**

Las micro y pequeñas empresas como se mencionó anteriormente están en constante crecimiento por lo cual es importante que tomen iniciativas para la mejora de los productos y servicios que ofrecen.

En el caso de la comunidad de Isla Venado se llega a la conclusión de realizar las siguientes recomendaciones a las personas empresarias con base en el trabajo de campo realizado y la aplicación de herramientas de recolección de información;

### **5.2.1 Formalización**

Se les sugiere a los empresarios que inicien con los procesos correspondientes para direccionar sus empresas y su operación de manera formal, por ello es importante que en primera instancia se acerquen a la municipalidad o concejo correspondiente para iniciar con los trámites para la obtención de la patente

comercial e iniciar con el trámite del permiso de funcionamiento por parte de la CCSS, además estar al día con las cargas sociales con la CCSS, las obligaciones tributarias que tienen que ver con Tributación Directa y el pago de obligaciones laborales, es decir el pago de la póliza de riesgo de trabajo ante el Instituto Nacional de Seguros.

### **5.2.2. Accesibilidad**

El acceso al lugar puede ser una de las limitantes para el flujo turístico ya que para el ingreso a la Isla es únicamente vía marítima, de esta manera se sugiere que todas las personas que posean un transporte acuático puedan organizarse de una manera estructurada para poder generar más opciones de transporte a los visitantes y a su vez que las personas partícipes que brindan el servicio se vean beneficiados equitativamente.

### **5.2.3. Diversificación de Productos y Servicios**

Al ser una comunidad con una extensión territorial de 3.5 km, existen más empresas enfocadas en brindar productos o servicios relacionados con el turismo por lo cual se incentiva para poder ampliar la diversidad de productos y servicios y esto a su vez permita que los empresarios puedan ayudarse entre sí sin comprometer la capacidad de carga establecida, a su vez ofreciendo opciones de visitación y hospedaje para las personas en la isla y como resultado contribuyendo con la generación de ingresos.

### **5.2.4. Organización Estructurada**

Como punto importante se recomienda que las personas cuyas empresas operen en el área turística se organicen y conformen una estructura organizada, un

comité o bien una asociación que les permita poder organizarse para gestionar iniciativas con entidades que les apoyen con capacitaciones, permisos y demás gestiones, esto en pro de la mejora de la calidad de los productos y servicios que ofertan.

#### **5.2.5. Capacitación**

Otra área donde deben realizar esfuerzos es en la capacitación de su personal para que de esta manera los productos y servicios presenten mejoras en la calidad y que esta sea constante, y que además sea continua con el apoyo por medio de universidades, entes gubernamentales y no gubernamentales. Los temas importantes por tratar serían servicio al cliente, cursos sobre hospedaje, manipulación de alimentos, aprendizaje de un segundo idioma, manejo de redes sociales, *Excel* y *páginas web*.

#### **5.2.6. Alianzas Estratégicas**

Se recomienda aliarse con las universidades públicas y privadas, entes gubernamentales y no gubernamentales que los apoyen con herramientas y programas para las mejoras en materia de capacitación y organización a nivel colectivo e individual en cada emprendimiento, así también con la creación de *páginas web*, desarrollo de planes y estrategias de *marketing*.

#### **5.2.7. Gestión Ambiental**

Se recomienda que cada empresa gestione iniciativas para la conservación y cuidado del medio ambiente, que involucre a la comunidad, su personal y clientes. Todo esto con el fin de obtener certificaciones que respalden todos los procesos que realizan para asegurar la calidad de sus productos y servicios.

En resumen, con base en los estudios, las visitas y los análisis realizados se recomienda a los micro y pequeños empresarios de la comunidad lo siguiente:

- Gestionar todos los permisos correspondientes para operar de una manera legal, y tener una competencia leal en el mercado.
- Incentivar la unión y organización estructurada entre empresarios para mejorar y ampliar la gama de servicios dentro de la Isla y de esta forma incentivar una mayor visitación y esto a su vez generar ingresos.
- Aliarse con las universidades, entes gubernamentales y no gubernamentales que los apoyen con herramientas y programas para las mejoras en materia de capacitación y organización a nivel colectivo e individual en cada emprendimiento.
- Capacitarse para obtener certificaciones que les ayude a mejorar y respaldar los procesos realizados en la calidad de los productos y servicios.
- Que cada empresa gestione iniciativas para la conservación y cuidado del medio ambiente.

#### **5.2.8. Guía Metodológica**

En cuanto a la guía elaborada se recomienda a las micro y pequeñas empresas utilizar como base de soporte y crecimiento a los siguientes entes que les brinde la información y herramientas necesarias de manera gratuita para la capacitación en los diferentes ámbitos de; control interno, procedimientos y protocolos, gestión del personal y gestión ambiental. UNA, UNED, UCR, TEC, INA, UTN, IMAS, ICT, Municipalidades y Asociaciones de desarrollo.

Así mismo, tomar en cuenta que cada año se debe realizar una autoevaluación a la empresa para visualizar si se ha avanzado, mejorado o si se ha cumplido con la última autoevaluación que se había realizado. Se recomienda que esta sea anualmente como mínimo si se desea llegar a optar por una certificación a largo plazo, pero si es a corto plazo mínimo 2 meses para cumplir con la misión.

**Capítulo VI. Propuesta**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE COSTA RICA**

**GUÍA METODOLÓGICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN Y LA  
CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE HOSPEDAJE DEL  
SECTOR TURISMO EN LA ZONA DEL GOLFO DE NICOYA, COMUNIDAD DE  
ISLA VENADO.**

**ELABORADO POR**

**CORTÉS QUIRÓS YENANI ROISENIA**

**DÍAZ MATARRITA ESMERALDA**

## **Índice General Guía Metodológica**

6.1 Introducción .....	132
6.2 Objeto y campo de aplicación .....	133
6.3 Indicadores por valorar en la guía .....	134
6.4 Conceptos .....	135
6.5 Tipología de requerimientos .....	137
6.6 Sección I. Requisitos de formalización obligatorios .....	139
6.7 Sección II. Control interno y requisitos legales .....	143
6.8 Sección III. Procedimientos y Protocolos .....	146
6.9 Sección IV. Gestión del Talento Humano .....	160
6.10. Sección V. Gestión Ambiental .....	164
6.11. Sección VI. Alimentos y Bebidas .....	169
6.12. Sección VII. Financiero .....	173
6.13. Sección VIII. Tecnológica .....	176
6.14 Apartado de evaluaciones .....	179
6.14.1 Requisitos documentales y administrativos.....	180

## 6.1. Introducción

La presente guía de autoevaluación de gestión de la calidad de la micro y pequeña empresa tiene como fin ayudar al micro y pequeño empresario a formalizar su emprendimiento de la mejor y adecuada manera para poder optar a largo o mediano plazo una certificación, sello de calidad o formalizar su empresa.

Así mismo, la guía abarca temas como la calidad, gestión ambiental, seguridad empresarial, estructura, organización, entre otros puntos que son de importancia para la formalización de cualquier empresa, con el fin de llegar a optar con certificaciones, permisos y sellos que sean reconocidos a nivel nacional o internacional, lo que lograría valor agregado y reconocimiento en el mercado.

La guía está dividida por secciones y cada sección posee un valor, donde cada una también tiene una nota final en el que menciona si pasas la unidad que se está autoevaluando o no, lo que denotará cuáles aspectos se deben trabajar y mejorar para cumplir con los requisitos preestablecidos.

Por último, se encontrará con un apartado de recomendaciones de la guía, donde se solicita a organizaciones y universidades que ayudarían a las micro y pequeñas empresas a formalizarse y optar por certificaciones y sellos para mejorar la empresa, aparte de la guía ya estructurada y realizada para que cualquier persona, sin importar su grado académico, pueda autoevaluar su propio negocio sin importar la categoría.

## 6.2 Objeto y Campo de Aplicación

Con el desarrollo de esta guía se pretende que sea un instrumento de apoyo para las micro y pequeñas empresas y que les permita la correcta evaluación de los procesos de gestión y de calidad. Esta va enfocada en las empresas situadas en la comunidad de Isla Venado y que operen en el sector turístico, principalmente brindando el servicio de hospedaje, los objetivos del documento son los siguientes:

- Identificar las falencias de las empresas, en las cuales se puedan desarrollar, incluir y aplicar las respectivas acciones correctivas con el objetivo de mejorar la operación y su competitividad leal en el mercado.
- Obtener beneficios en primera instancia, en mejorar sus procesos a nivel interno y a raíz de esto que preparen la empresa de manera que puedan optar por certificaciones, tanto a nivel nacional como internacional, que respalden la calidad de sus productos y servicios.
- Diferenciarse en el mercado para obtener reconocimiento, mayor visitación e ingresos a la zona.

### 6.3. Indicadores por Valorar en la Guía

**Tabla 10**

*Indicadores que se valorarán en el desarrollo de la guía*

Nombre del indicador	Indicador
<b>Control Interno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formalización y acreditaciones.</li> <li>• Organización estructural.</li> <li>• Certificaciones y sellos.</li> </ul>
<b>Procedimientos y/o Protocolos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bitácoras de respaldo.</li> <li>• Emergencias.</li> <li>• Limpieza y desinfección.</li> <li>• Procesos.</li> </ul>
<b>Gestión del Talento Humano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones</li> <li>• Capacitaciones</li> <li>• Identificación del personal.</li> </ul>
<b>Gestión Ambiental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos y metas ambientales.</li> <li>• Iniciativas de separación de residuos y reciclaje.</li> <li>• Iniciativas de cuidado y preservación del medio ambiente.</li> <li>• Reducción de consumo de recursos.</li> </ul>
<b>Alimentos y Bebidas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permisos</li> <li>• Protocolos</li> <li>• Equipo de seguridad</li> <li>• Restricciones alimenticias</li> <li>• Servicio a la habitación</li> </ul>
<b>Financiero</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registros de gastos fijos e ingresos</li> <li>• Elaboración de presupuestos</li> </ul>
<b>Tecnológico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de Internet y Wifi</li> <li>• Herramientas que facilitan el servicio de pago</li> <li>• Herramientas de trabajo</li> <li>• Facturación electrónica</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia.

## **6.4. Conceptos**

### **6.4.1. Microempresas**

Las Microempresas, de acuerdo con lo que presenta el MEIC, “Planta de personal no superior a los diez (10) trabajadores y sus ingresos no deben ser menores a \$155,000”. (MEIC,2017). Define que para lograr considerarla micro debe poseer estos requisitos, al no tenerlo lo separaría a otro tipo de categorización.

### **6.4.2. Pequeñas Empresas**

Son aquellas empresas cuyos ingresos deben ser  $x \leq 540.000$  \$, y la cantidad de trabajadores de la empresa son  $5 < x \leq 30$  (MEIC, 2017), esto quiere decir que, si supera estas entradas, la compañía no entraría en esta categoría.

### **6.4.3 Herramientas de Evaluación de la Calidad**

“Presentación de un conjunto de herramientas que permiten recoger y analizar datos que ayuden a poner en marcha mejoras en las instituciones a partir de la evaluación realizada.” Marzo, Montané, (2002)

### **6.4.4 Mapeo**

Los mapas, son guías cognitivas que le indican a una persona el lugar donde se encuentra, le pueden ayudar a descifrar la ubicación de una persona respecto a otro lugar, y le ayudan a las personas a descubrir hacia dónde quiere llegar. (Rodríguez, 2016).

### **6.4.5. Finanzas**

“Conjunto de actividades que, a través de la toma de decisiones, mueven, controlan, utilizan y administra dinero y otros recursos de valor.” (García, 2014, p.1).

#### **6.4.6. Activo**

“Son los recursos económicos que posee un negocio, que se esperan rindan beneficios en el futuro. Su valor se determinará en base a su costo de adquisición.” (Herz, 2018, p. 99).

#### **6.4.7. Pasivo**

“Es lo que el negocio adeuda a terceros conocidos como acreedores.” (Herz, 2018, p.98).

#### **6.4.8. Patrimonio**

“Es el porte de los dueños al negocio, también se le llama capital.” (Herz, 2018, p. 118).

#### **6.4.9. Ingresos**

“Son los recursos que recibe el negocio por la venta de servicios o productos, en efectivo o al crédito.” (Herz. 2018, p. 90).

#### **6.4.10. Gastos**

De acuerdo con Herz, 2018, son los activos que se han utilizado o consumido en el negocio, con el fin de obtener los ingresos, algunos tipos de gastos son:

- Pago de sueldos y salarios a los colaboradores
- Pago de seguros o pólizas
- Pago de alquiler o servicios básicos (agua, luz, teléfono)

#### **6.4.11 Responsabilidad Social Empresarial**

La responsabilidad social empresarial incorpora la ética y, por ello, se puede entender como “un compromiso moral de la empresa en la construcción de una

sociedad mejor” (Argandoña y Fontrodona, 2011, 18) cómo se mencionó en (Valverde et al, 2014.)

## **6.5 Tipologías de Requerimientos**

### **6.5.1. Requisitos de Formalización Obligatorios**

Los requisitos de formalización obligatorios son aquellos requerimientos que son indispensables para la apertura y funcionamientos de las empresas en Costa Rica, lo encontrarán en el documento en la sección de control interno y aparecerán con el distintivo **(RFO)**.

### **6.5.2. Requisitos de Formalización Complementarios**

Los requisitos de formalización complementarios son aquellos que no dependen el 100 % de estos para poder abrir y operar, estos requisitos permiten subir de categoría y darle un plus a la empresa, lo encontrarán en el documento con el distintivo **(RCO)**.

### **6.5.3. Iniciativas Voluntarias**

Las acreditaciones voluntarias son aquellas certificaciones que permiten darle un aporte extra al desarrollo de la empresa en diferentes ámbitos, estos estarán identificados en el documento con el distintivo **(IV)**.

### **6.5.4. Secciones por Evaluar**

La guía consiste en siete secciones que abarcarán diferentes puntos los cuales sirven como apoyo para guiar a las empresas en su preparación para una mejor operación y desarrollo, así mismo este puede ser una vía que impulse la

preparación para la obtención de sellos de calidad que avalen su gestión en los procesos que realizan.

**Tabla 11**

*Secciones a evaluar*

<b>Sección</b>	<b>Área</b>
<b>Sección I</b>	Requisitos de formalización
<b>Sección II</b>	Control Interno
<b>Sección III</b>	Procedimientos y/o protocolos
<b>Sección IV</b>	Gestión del Talento Humano
<b>Sección V</b>	Gestión Ambiental
<b>Sección VI</b>	Alimentos y Bebidas
<b>Sección VII</b>	Financiero
<b>Sección VIII</b>	Tecnología

**Fuente:** Elaboración propia

En las diferentes secciones del documento encontrará la siguiente casilla en la cual su respuesta se divide en las siguientes opciones y contestarán:

**SÍ:** Cuando el establecimiento cumpla con el requisito, procedimiento o protocolo mencionado y se cuenten con las evidencias suficientes para respaldar.

**NO:** Cuando el establecimiento no cumpla con el requisito, procedimiento o protocolo mencionado y no se cuenten con las evidencias suficientes para respaldar.

## 6.6. Sección I. Requisitos de Formalización Obligatorios

Los requisitos de formalización obligatorios son todos aquellos procedimientos que deben realizarse para que la empresa opere de manera legal acorde con las leyes y regulaciones del país.

### 6.6.1. Sección de Información General

En este módulo se requiere recopilar información general acerca de la cédula física o de personería jurídica de la empresa que será sometida a la aplicación de la guía de autoevaluación.

#### Tabla 12

*Información de la empresa*

<b>Nombre de la empresa</b>
<b>Cédula física o personería jurídica</b>
<b>Teléfono</b>
<b>Correo electrónico</b>
<b>Número de <i>WhatsApp</i> empresarial</b>
<b>Provincia</b>
<b>Cantón</b>
<b>Distrito</b>
<b>Dirección y otras señas</b>
<b>Cantidad de colaboradores</b>
<b>Tipo de actividad de la empresa</b>
<b>Nombre de la persona que realiza la autoevaluación</b>

Fuente: Elaboración propia

### 6.6.2. Misión Empresarial

La empresa cuenta con una misión empresarial que cumpla con todos los requisitos que desea establecer, el servicio, la calidad, motivo de creación de la empresa y qué se espera de la empresa en planes a mediano o largo plazo.

<i><b>Requisitos de Formalización Obligatorios</b></i>	
¿La empresa cuenta con misión empresarial?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.6.3. Visión Empresarial

La empresa cuenta con una visión la cual detalla y describe de manera clara y corta el futuro de la empresa, dónde debe estar y por último los objetivos que desea cumplir.

<i><b>Requisitos de Formalización Obligatorios</b></i>	
¿La empresa cuenta una visión empresarial propia?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.6.4. Valores Empresariales

La empresa cuenta con valores empresariales que cumplan con la esencia y ayuden a cumplir con la visión y misión empresarial que ya se encuentra preestablecida.

<i><b>Requisitos de Formalización Obligatorios</b></i>	
¿La empresa cuenta con valores empresariales?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.6.5. Objetivos Empresariales

La empresa cuenta con objetivos establecidos, que cumplan con la misión, valores y visión de empresa, los cuales los ayuden a cumplir con las metas para lograr ser una empresa exitosa y posicionada en el mercado.

<i>Requisitos de Formalización Obligatorios</i>	
¿La empresa cuenta con objetivos empresariales?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.6.6. Metas Empresariales

La empresa cuenta con metas empresariales, que le permitan cumplir con las expectativas de empresa que deben de ser, estas pueden estar determinadas en un lapso de corto, mediano o largo plazo.

<i>Requisitos de Formalización Obligatorios</i>	
¿La empresa cuenta con metas empresariales ya sean a corto, mediano o largo plazo?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.6.7. Estrategias Empresariales

La empresa cuenta con estrategias empresariales que le permita cumplir sus metas a corto, mediano o largo plazo, las cuales se establezcan mediante pasos concisos y necesarios para lograr cumplir cada proceso estratégico de manera eficaz.

<b><i>Requisitos de Formalización Obligatorios</i></b>	
¿La empresa cuenta con estrategias empresariales para el cumplimiento de metas?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

## 6.7. Sección II. Control Interno y Requisitos Legales

Esta sección consiste en la revisión de los documentos y procesos legales que se establecen en el país para empresas y que estas puedan operar de acuerdo con su categoría.

Como así mismo, Para la óptima operación de la empresa en el territorio nacional se deben cumplir una serie de requisitos legales.

### 6.7.1. Operación Comercial

La empresa debe contar con las formalizaciones y acreditaciones necesarias que les permita operar de acuerdo con las regulaciones preestablecidas en el país de Costa Rica, el territorio de ubicación, las personas encargadas de la operación deben asegurarse de reunir todos los requisitos solicitados.

<i>Requisitos de Formalización Obligatorios</i>	
¿La empresa posee permiso o patente de operación comercial avalado por la municipalidad o concejo correspondiente?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.7.2. Certificado de Uso de Suelo

El establecimiento deberá contar con el certificado de uso de suelo que les permita realizar el uso del terreno de acuerdo con el plan regulador territorial de la localidad.

<b><i>Requisitos de Formalización Obligatorios</i></b>	
¿La empresa posee el certificado de uso de suelo?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### **6.7.3. Permiso Sanitario de Funcionamiento**

El establecimiento cuenta con el certificado emitido por el Ministerio de Salud que avala el funcionamiento de un establecimiento ya sea de carácter agropecuario, industrial o comercial.

<b><i>Requisitos de Formalización Obligatorios</i></b>	
¿La empresa posee permiso sanitario de funcionamiento emitido por el Ministerio de Salud?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### **6.7.4. Cargas Sociales**

El establecimiento debe cumplir con el pago de cargas sociales mensualmente que recauda la CCSS y otras entidades por medio del aporte de un 10,67 % proveniente del salario del colaborador y otro aporte de 26,67 % por parte de la empresa, este monto económico es utilizado para cubrir el pago de seguro de salud y cotización por pensión de sus trabajadores.

No aplica para trabajadores independientes sin empleados. Si usted es uno de estos por favor Seleccione la casilla de N/AP

<b><i>Requisitos de Formalización Obligatorios</i></b>	
¿La empresa realiza el pago de cargas sociales que recauda mensualmente la CCSS?	<input type="checkbox"/> N/AP <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No

### 6.7.5. Obligaciones Tributarias

Las obligaciones tributarias se refieren a los pagos de impuestos que se deben realizar de manera anual al Ministerio de Hacienda por los servicios y productos que ofrece la empresa.

<i>Requisitos de Formalización Obligatorios</i>	
¿La empresa cumple con las obligaciones tributarias?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.7.6. Póliza Riesgo de Trabajo

Toda empresa ya sea de carácter público o privado deberá asegurar a sus colaboradores por medio del pago de la póliza de riesgo de trabajo ante el Instituto Nacional de Seguros, esta ampara la seguridad de sus colaboradores en el área de trabajo como afuera de ella.

<i>Requisitos de Formalización Obligatorios</i>	
¿La empresa cumple con el pago de la Póliza de Riesgos de Trabajo?	N/AP <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

### 6.7.7. Póliza de Responsabilidad Civil

La empresa deberá contar con una póliza de seguros de responsabilidad civil esto para cubrir a los clientes en caso de un accidente.

<i>Requisitos de Formalización Obligatorios</i>	
¿La empresa cuenta con una póliza de seguro de responsabilidad civil?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

## 6.8. Sección III: Procedimientos y Protocolos

### 6.8.1. Protocolo de Reservas

El protocolo de reservas son los procesos que se aplican para poder tener el control de las reservaciones que ingresan al establecimiento mediante diferentes canales, estos protocolos permiten optimizar el procedimiento de los colaboradores y mejorar la calidad del servicio.

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿La empresa dispone de un protocolo para reservaciones?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.8.2. Formato de Reservas

La empresa dispone de una hoja, bitácora, documento de *Excel* o sistema de reserva de habitaciones donde anoten la respectiva información, en las cuales incluyan como mínimo los siguientes datos; nombre del colaborador, nombre del cliente, número de teléfono del cliente, correo electrónico, fecha de entrada y fecha de salida, número de habitación, cantidad de huéspedes, copia de pasaporte, cédula de identidad o residencia, forma de pago, precio por noche, precio total de noches por la estadía.

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿La empresa dispone de un formato de reservas?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.8.3. Pago Anticipado de Reservas (prepago)

La empresa cuenta con una política de pago anticipado (prepago) para las reservas que se realizan, este proceso consiste el abono o cobro de un 50 % del monto total de la reservación.

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿Cuenta con una política de pago anticipado para reservas?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.8.4. Confirmación de Reservas

Se debe disponer de un documento de confirmación de la reserva a los clientes que cuenten con una reservación en el alojamiento, esta debe ser principalmente en escrito y debe contener los siguientes datos; número de reserva, nombre del cliente, día de entrada y día de salida, cantidad de noches reservadas, número de habitación, número de personas, precio por noche, precio total de la reservación, forma de pago y servicios incluidos.

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿Se encuentra documentado la confirmación de reservas en la empresa?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.8.5. Protocolo de *No Show*

La empresa cuenta con un procedimiento de penalidad para las personas que no se presentan a su reservación preestablecida con un monto o porcentaje a su reservación inicial.

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿La empresa maneja penalidades por <i>no show</i> ?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

#### 6.8.6. Recibimiento o Recepción de Clientes

Se han establecido procedimientos al recibimiento de clientes a la recepción del establecimiento, una correcta bienvenida y saludo, gesto de cortesía (bebida, bocadillo o un paño facial).

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿Se ha definido el procedimiento de bienvenida para recibir a los clientes?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

#### 6.8.7. Registro de Entrada

Se cuenta en la empresa con un protocolo de registro de entrada para los clientes, los colaboradores revisarán la condición de la reservación, si cuenta con solicitudes especiales, brindan información del establecimiento, los servicios que incluye, los servicios que ofrecen, mapa del destino, guía a la habitación de destino y explicación del funcionamiento de los dispositivos que se encuentran en la habitación (aire acondicionado, televisión, luces, caja fuerte, entre otros).

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿Se ha definido el procedimiento de registro de entrada de los clientes?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.8.8. Tiempo de Espera

En caso de que el cliente llegue con anterioridad al establecimiento la empresa cuenta con estrategias para minimizar los tiempos de espera, entre ellas; actividades en la recepción (juegos de mesa), opción de custodia de equipaje, gesto de cortesía (bebida o bocadillo).

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿Se ha definido el procedimiento de tiempo de espera de clientes?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.8.9. Mecanismo de Información

Si el establecimiento no cuenta con servicio de recepción las 24 horas deben contemplar un mecanismo de información para los clientes donde indique el horario de atención al público.

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿La empresa cuenta con un mecanismo de información definido?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.8.10. Procedimientos de Facturación

El procedimiento de facturación son aquellos procesos que permiten tener en cuenta con claridad todos los cargos que puedan realizar los clientes así mismo como el método de pago final.

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿La empresa cuenta con procedimiento de facturación?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.8.11. Revisión de Cargos y Cuentas Pendientes

Los colaboradores encargados de turno deben contar con los justificantes de los cargos realizados por el cliente durante su estadía en el establecimiento para ser revisados en caso de que el cliente así lo solicite.

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿La empresa ha definido un procedimiento para la revisión de cargos o cuentas?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.8.12. Formato de Factura

En la empresa se dispone de un formato estándar de factura o recibo donde se detallan todos los cargos realizados por el cliente durante la estadía en el que se incluyan; los conceptos de cargo, fecha y hora del importe y además que se especifiquen todos los impuestos que se deben cobrar.

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿La empresa ha definido un formato estándar de factura o recibo?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.8.13. Revisión de Cobro de Facturas o Recibos

Los colaboradores a cargo del turno, antes de realizar el cobro deberán revisar con el cliente la factura o recibo con el fin de asegurarse de que todos los cargos sean correctos.

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿Se cuenta con un procedimiento para la revisión de cobro de facturas o recibos?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

#### 6.8.14. Métodos de Pago

A la llegada del cliente, la empresa debe informar los diferentes medios de pago aceptados entre ellos; tarjetas de crédito o debito, efectivo, transferencia bancaria, simpe móvil.

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿La empresa cuenta con el procedimiento sobre los métodos de pago aceptados?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

#### 6.8.15. Protocolos en Habitación

Los protocolos en las habitaciones son los que deben realizar los colaboradores para ofrecer un buen producto y servicio a los clientes, que estos garanticen una buena experiencia en el establecimiento y además cumplir con los requisitos de calidad.

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿La empresa cuenta con un protocolo para las habitaciones?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

#### 6.8.16. Cambio de Habitación por Incidentes

Se posee un procedimiento en el cual se pueda cambiar a un huésped por algún incidente ocurrido en la habitación la cual se le ha otorgado a la hora de

llegada. Tales como, solución ya sea en realizar la limpieza de nuevo, enviar a compañeros de mantenimiento a revisión del equipo e infraestructura si fuera necesario y si no es posible, hablar con el huésped y notificarle el motivo por el cual se debe de cambiar de habitación y compensarlo por la situación.

<b><i>Requisitos de Formalización Complementarios</i></b>	
¿cuenta con protocolo de cambio de habitaciones por situaciones no planeadas?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

#### **6.8.17. Servicio de Habitaciones**

La empresa debe definir una norma de cortesía para anunciarse antes de ingresar a una habitación, entre ellas; “servicio de habitaciones”, “*housekeeping*”, “limpieza”, entre otros.

<b><i>Requisitos de Formalización Complementarios</i></b>	
¿La empresa ha definido normas de cortesía para anunciarse antes de ingresar a las habitaciones?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

#### **6.8.18. Servicio de Lavandería**

En caso de que el establecimiento ofrezca el servicio de lavado o planchado de ropa utiliza un protocolo para la recolección de la ropa, utilización de una bolsa con rotulación que indique el número de habitación, nombre del cliente, cantidad de prendas por lavar o planchar.

<b><i>Requisitos de Formalización Complementarios</i></b>	
¿El establecimiento cuenta con un procedimiento para el lavado o planchado de prendas?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

#### **6.8.19. Incidentes de Lavandería**

En caso de pérdida o algún incidente con la prenda del huésped, poseen un protocolo de incidentes de lavandería en donde los colaboradores tengan el conocimiento de cómo proceder y abarcar las situaciones cuando ocurran estos inconvenientes.

<b><i>Requisitos de formalización complementarios</i></b>	
¿La empresa cuenta con protocolos de incidentes de lavandería?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

#### **6.8.20. Limpieza de Habitaciones**

La empresa establece un protocolo estándar para asegurarse de una correcta limpieza en las habitaciones, las cuales incluyen; ventilación de la habitación, olor agradable, basureros limpios y vacíos, habitaciones libres de polvo y suciedad, camas hechas y limpias, cubrecamas sin arrugas, toallas limpias y, además, los colaboradores a cargo de la tarea deberán revisar el estado de las luces, aire acondicionado, televisión, teléfonos entre otros.

<b><i>Requisitos de Formalización Complementarios</i></b>	
¿Se encuentra definido un protocolo de limpieza de habitaciones?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.8.21. Amenidades

En la habitación deberán incluir distintas amenidades, entre ellas: jabón de cuerpo, jabón de manos, champú, papel de baño, toalla de manos, toalla de cuerpo, toalla facial, alfombra antideslizante y deberán contar con reemplazos en la habitación, así como implementar el protocolo en caso de que los clientes necesitan más de alguna de estas amenidades.

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿En la habitación disponen de más de tres amenidades?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.8.22. Objetos Olvidados en Habitaciones

El establecimiento contará con un protocolo en caso de que los colaboradores encuentren objetos olvidados en las habitaciones, y deberán diseñar un formulario estándar para el registro del objeto en el que incluya la descripción del objeto encontrado, número de habitación, fecha y hora, nombre y firma del colaborador.

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿La empresa cuenta con un protocolo y formulario para el registro de los objetos olvidados?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.8.23. Bitácoras de Respaldo

La empresa debe contar con bitácoras de respaldo de procesos donde se pueda llevar el control del inicio y fin de turno de los colaboradores, recepción de llaves, apertura y cierres de caja, objetos perdidos, entre otros

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿La empresa cuenta bitácoras de respaldo de procesos?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

#### **6.8.24. Protocolos de Emergencia Sanitaria**

La empresa cuenta con protocolos que indiquen el proceder y funcionamiento de la empresa y empleados ante emergencias sanitarias (propagación de enfermedades).

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿La empresa cuenta con protocolos de emergencia sanitaria?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

#### **6.8.25. Protocolo de Emergencia**

La empresa debe contar con un protocolo donde planifique los debidos procesos para un correcto accionar ante eventualidades de emergencias médicas con colaboradores o huéspedes, o bien ante desastres naturales.

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿La empresa cuenta con protocolos de emergencia médica o desastres naturales?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

#### **6.8.26. Protocolo de Resolución de Conflictos y Reclamos**

La empresa debe planificar un protocolo para la resolución de conflictos y reclamos que se puedan presentar en el transcurso de la operación de la empresa.

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿La empresa cuenta con protocolos de resolución de conflictos y reclamos?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

#### **6.8.27. Protocolo de Procesos Administrativos**

La empresa debe contar con un protocolo que les permita llevar un control y seguimiento de los conflictos a nivel interno y la búsqueda de soluciones.

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿La empresa cuenta con un protocolo de procesos administrativos?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

#### **6.8.28. Protocolo para la Medición de la Satisfacción del Cliente**

Se debe disponer de un protocolo o herramientas que permite medir la satisfacción del cliente en cuanto al servicio o producto recibido. Este apartado es de suma importancia, ya que la empresa cuenta con la información del visitante y la experiencia que tuvo durante su estadía así mismo el dueño del establecimiento observará cómo fue la experiencia y con esto mejorará el servicio que se le brindó al visitante comparado con la visita anterior.

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿Cuentan con un protocolo para medir la satisfacción del cliente?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.8.29. Registro de Inventario

Se debe definir un registro de inventario de productos que utilizan las empresas para la limpieza y desinfección de las instalaciones, así como de los suministros de blancos (sábanas, almohadas, cobijas, paños, jabones, papel etc.)

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿Se ha definido en la empresa un registro de inventario?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.8.30. Registro de Control de Caducidad de Productos

La empresa debe contar con un registro de control de caducidad de productos que utilizan para la limpieza y desinfección de las instalaciones, así como de los suministros que utilizan.

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿Se ha definido en la empresa un registro de control de caducidad de productos?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.8.31. Registro de Mantenimiento

Se debe definir un registro de mantenimiento de las instalaciones y equipos de la empresa.

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿Se ha definido un registro de mantenimiento de instalaciones y equipos?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.8.32. Señalización

La empresa deberá contar con rótulos de señalización que indique las salidas de emergencia, rutas de evacuación, puntos de encuentro área de fumado / no fumado, área de estacionamiento, enumeración de habitaciones, señalización de emergencia en caso de incendio).

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿La empresa cuenta con espacios señalizados?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.8.33. Ley 7600

La empresa dispone de espacios adaptados que cumplan con los requisitos de la ley 7600 (acceso a rampas, baños y habitaciones y áreas comunes con espacio acondicionados).

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿Se dispone de infraestructura acondicionada que cumpla los requisitos de la ley 7600?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.8.34. Botiquín de Primeros Auxilios

La empresa dispondrá con un botiquín de primeros auxilios con los insumos necesarios para la atención de emergencias (gasas, esparadrapo, curitas, algodón, jabón quirúrgico, suero cloruro de sodio, tijera punta roma, aplicadores de plástico, bajalenguas, guantes de látex, alcohol fricciones, alcohol en gel, bolsa roja para desechos, venda elástica).

<b><i>Requisitos de Formalización Complementarios</i></b>	
¿La empresa dispone de un botiquín de primeros auxilios?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

**6.8.35.      Extintores**

Se debe disponer de extintores de dióxido de carbono ubicados en salidas de emergencia, salidas ordinarias y en los pasillos.

<b><i>Requisitos de Formalización Complementarios</i></b>	
¿La empresa dispone de extintores en la empresa?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

## 6.9. Sección IV: Gestión del Talento Humano

La organización debe definir parámetros para gestionar el talento humano en las cuales involucren las debidas capacitaciones y el conocimiento del rol y desempeño de su área de trabajo.

### 6.9.1. Organigrama

La empresa debe contar con una estructura organizacional que le ayude a equilibrar las funciones y tareas por realizar por parte de los colaboradores. Un organigrama está basado en asignar un gerente o administrador general de la empresa, así como definir gerentes o encargados de los diferentes departamentos existentes.

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿La empresa cuenta con un organigrama definido?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.9.2. Funciones del Personal

La empresa debe definir documentalmente y comunicar al personal las funciones y responsabilidades que adquirirán en sus tareas diarias.

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿Se tiene definido un manual de las responsabilidades y funciones de los colaboradores en la empresa?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.9.3. Capacitaciones

Se deben implementar capacitaciones en diferentes ámbitos como servicio al cliente, aprendizaje de un segundo idioma, manejo de *paquete office*, redes sociales y primeros auxilios que ayudarán al crecimiento y desarrollo del personal.

#### 6.9.3.1. Capacitación en Atención de Respiración Cardiopulmonar y Primeros Auxilios

Se deben disponer de capacitaciones con entes especializados en el tema de Respiración Cardiopulmonar (RCP) y primeros auxilios para brindar soporte en futuras eventualidades en la empresa.

<b>Requisitos de Formalización Complementarios</b>	
¿Los colaboradores cuentan con capacitación en RCP y primeros auxilios?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

#### 6.9.3.2. Capacitaciones con Instituciones Públicas y Privadas

La empresa cuenta con los medios y herramientas para capacitar a su personal con cursos, charlas, talleres en ámbitos como: servicio al cliente, aprendizaje de un segundo idioma, manejo de redes sociales, manejo de *paquete office*, todos estos pueden ser facilitados por entidades como el INA, UNED, UCR, UNA, TEC, INAMU entre otras organizaciones que son de fácil acceso para las empresas.

<b>Requisitos de Formalización Complementarios</b>	
¿La empresa capacita a su personal periódicamente?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.9.3.3. Capacitaciones Internas

La empresa cuenta con un plan para la gestión y capacitación para sus colaboradores en temas internos como el uso de sistemas entre ellos Opera, o bien el manejo de equipo como aparatos tecnológicos.

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿La empresa capacita a su personal en la parte interna?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.9.4. Identificación del Personal

La empresa debe de disponer de distintivos como uniformes o gafetes que les permitan a sus colaboradores poder identificarse en su jornada laboral.

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿La empresa dispone de distintivos para sus colaboradores?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.9.5. Sistema de Comunicación Interna

La empresa debe contar con un sistema que facilite la comunicación entre colaboradores de distintas áreas o departamentos, entre ellas el uso de un correo personal, uso de radios, líneas telefónicas.

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿La empresa cuenta con un sistema de comunicación interna?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.9.6. Evaluación de Desempeño

La empresa cuenta con una evaluación de desempeño, en la cual se evalué a los colaboradores como el desempeño y labores que ellos ejercen diariamente.

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿La empresa dispone de una evaluación de desempeño?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.9.7. Planes de Mejora a Partir de los Resultados

La empresa cuenta con planes de mejora actualizados periódicamente basados en las evaluaciones de desempeño que realiza la empresa, en los cuales abarquen todas las áreas de la empresa, desde lo administrativo hasta el servicio al cliente.

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿La empresa dispone de planes de mejora a partir de resultados?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

## 6.10. Sección V. Gestión Ambiental

La gestión ambiental es un punto importante para resaltar durante la operación de la empresa ya que aporta a un correcto manejo de los recursos ambientales

### 6.10.1. Gestión ambiental

La empresa tiene conocimiento de lo que es la gestión ambiental y cuán importante es esta tanto para la empresa como lo es para su entorno.

<i>Iniciativas Voluntarias</i>	
¿La empresa tiene conocimientos de lo que es gestión ambiental y su importancia?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.10.2. Plan de Gestión de ambiental

La empresa cuenta con un plan estructurado de gestión ambiental que defina objetivos, metas, y descripción de procesos y así mismos periodos de evaluación de este plan.

<i>Iniciativas Voluntarias</i>	
¿La empresa tiene un plan de gestión ambiental?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.10.3. Sistema de Separación de Residuos

La empresa deberá contar con un sistema para la correcta separación de residuos que se producen diariamente, entre ellos la implementación de basureros debidamente rotulados con la clasificación internacional.

<i>Iniciativas Voluntarias</i>	
¿La empresa tiene establecido un sistema para la separación de residuos?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.10.4. Plan de manejo de Desechos

La empresa cuenta con algún plan de manejo de desechos tóxicos, no tóxicos, orgánicos e inorgánicos, como organizarlos, dividirlos, rotularlos y diferenciarlos de acuerdo con la clasificación internacional.

<i>Iniciativas voluntarias</i>	
¿La empresa tiene un plan de manejo de desechos establecido?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.10.5. Minimizar el Impacto en el Medio Ambiente

La empresa utiliza productos de limpieza amigables con el medio ambiente que no contaminan ni alteran su interacción con el medio ambiente.

<i><b>Iniciativas Voluntarias</b></i>	
¿La empresa busca minimizar el impacto que produce diariamente al medio ambiente?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

#### **6.10.6. Plan de Reducción de Consumo**

La empresa dispone de acciones para reducir el consumo en los servicios básicos de agua y electricidad.

<i><b>Iniciativas Voluntarias</b></i>	
¿La empresa cuenta con un plan de reducción de consumo de servicios básicos?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

#### **6.10.7. Políticas Ambientales**

La empresa posee o busca implementar políticas ambientales, donde estas sea tomadas de manera seria para que la empresa labore de forma armoniosa y minimizando el impacto en el medio ambiente.

<i><b>Iniciativas Voluntarias</b></i>	
¿La empresa cuenta con políticas ambientales?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.10.8. Incentivos de Comportamientos Ambientales

La empresa motiva a sus colaboradores para que cumplan con las políticas ambientales, para que estos también busquen maneras de minimizar el impacto que produce la empresa al ambiente y seas amigables con este.

<i>Iniciativas Voluntarias</i>	
¿La empresa incentiva a sus colaboradores para que tenga acciones proambientales?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.10.9. Plan de Acción Ambiental

La empresa cuenta con un plan de acción ambiental que le permita ejecutar de manera exitosa las políticas planteadas para la gestión ambiental de la empresa.

<i>Iniciativas Voluntarias</i>	
¿La empresa cuenta con un plan que les facilite ejecutar las políticas ambientales?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.10.10. Control Ambiental

La empresa lleva un control ambiental que le permita verificar que los procesos que está implementando le permita cumplir con sus objetivos ambientales, que estos están siendo los correctos, se están respetando los métodos y están dando los resultados buscados.

<i><b>Iniciativas Voluntarias</b></i>	
¿La empresa cuenta con un control ambiental?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

#### **6.10.11. Certificado de Sostenibilidad Turística**

La empresa cuenta con el Certificado de Sostenibilidad Turística, este se refiere a que la empresa trabaje de manera sostenible juntos con el entorno natural que la rodea haciendo un uso apropiado de estos recursos y la empresa.

<i><b>Iniciativas Voluntarias</b></i>	
¿La empresa cuenta con el certificado de sostenibilidad turística emitido por el Instituto Costarricense de Turismo?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

#### **6.10.12. Plan Responsabilidad Social Empresarial**

La empresa cuenta con un plan de responsabilidad social empresarial en el cual cuentan con estrategias para la mejora continua de los productos y servicios, y además generen un valor agregado para la competitividad y la mejor atención de sus clientes.

<i><b>Iniciativas Voluntarias</b></i>	
¿La empresa cuenta con un plan de Responsabilidad Social Empresarial?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.11. Sección VI. alimentos y bebidas

La presente sección tiene como finalidad autoanalizar la sección de alimentos y bebidas, si se cumple con los requisitos básicos y fundamentales para regir el servicio de A&B en su empresa.

**\*Si su empresa no ofrece el servicio de alimentos y bebidas por favor omite esta sección. \***

#### 6.11.1. Permiso del Ministerio de Salud

La empresa cuenta con el permiso que emite el Ministerio de Salud para poder brindar el servicio de alimentos y bebidas en la empresa.

<i>Requisitos de Formalización Obligatorio</i>	
¿La empresa cuenta con el permiso del Ministerio de Salud?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

#### 6.11.2. Carné de Manipulación de Alimentos emitido por el INA

Los colaboradores cuentan con el carné de manipulación de alimentos que es emitido por el INA, después de recibir un curso y aprobar un examen.

<i>Requisitos de Formalización Obligatorio</i>	
¿Los colaboradores de la empresa cuentan con el carné de manipulación de alimentos?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.11.3 Protocolo de Tiempos de Alimentación

La empresa cuenta con un protocolo de tiempos de comida preestablecido, indicando los horarios, cuáles tiempos están incluido, que tipo de servicio es (carta, *bufet* entre otros)

<i>Requisitos de formalización Complementarios</i>	
¿La empresa cuenta con protocolos de tiempos de comida?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.11.4. Protocolo de Inventario

La empresa posee y realiza un inventario periódico para tener el control de los productos que se deben comprar para mantener el inventario y cada cuánto tiempo se deben realizar las compras de abastecimiento.

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿La empresa cuenta con protocolo de inventarios?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.11.5. Protocolo de Caducidad

La empresa cuenta con el control y registro de caducidad de los productos que utilizan en la cocina, como así mismo el tiempo de uso después de abrir los insumos y a cuánta temperatura deben tener ciertos productos como carnes, vegetales, lácteos entre otros.

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿La empresa cuenta con protocolo de caducidad?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

#### **6.11.6. Protocolo de Incidentes al Consumidor**

La empresa cuenta con un protocolo de incidentes al consumidor, en el cual detalle el procedimiento y que acciones tomar si un consumidor devuelve un platillo por cualquier tipo de eventualidad presentada a la hora del consumo.

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿La empresa cuenta con protocolo de incidentes al consumidor?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

#### **6.11.7. Protocolo de Seguridad Culinaria**

La empresa cuenta con protocolos de seguridad culinaria por si algún colaborador presentara una emergencia en la cual se afecte su integridad física en el área de trabajo.

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿La empresa cuenta protocolo de seguridad culinaria?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

#### **6.11.8. Protocolo de Servicio a la Habitación**

La empresa cuenta con una guía o protocolo de servicio a la habitación en los cuales los colaboradores deben seguir ciertos pasos, tiempos y el proceso de cómo deben tomar la orden y llevar la comida a la habitación del visitante.

<b><i>Requisitos de Formalización Complementarios</i></b>	
¿La empresa cuenta con protocolo de servicio a la habitación?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

#### **6.11.9. Seguimiento de Evaluación de Servicio al Cliente**

La empresa presenta un seguimiento de evaluación al servicio al cliente que presentaron los colaboradores del área de alimentos y bebidas.

<b><i>Requisitos de Formalización Complementarios</i></b>	
¿La empresa cuenta un seguimiento de evaluación de servicio al cliente del área de A&B?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

## 6.12. Sección VII. Financiero

La presente sección tiene como finalidad que la empresa presente un control de ingresos, gastos y analizar los ingresos que presenta la empresa para verificar la rentabilidad que se está presentando.

Esto es de suma importancia ya que se puede analizar la rentabilidad que está presentando la empresa en sí, así mismo también ayuda a conocer el precio justo que el empresario puede ofrecer a sus consumidores.

### 6.12.1. Registros de Gastos

La empresa cuenta con un control de registro de gastos, en los cuales se mencione la cantidad, monto, producto, fecha, IVA, el precio neto de los gastos diarios, semanales, quincenales y mensuales que realiza la empresa.

Esto es de suma importancia ya que se deben analizar y estudiar, para revisar que los gastos no superen los ingresos y que la empresa está siendo rentable, como así mismo para verificar y confirmar precios al consumidor para ver si es la cantidad correcta de productos que se deben comprar en determinado periodo está siendo la necesaria.

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿La empresa cuenta un registro de control de gastos?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.12.2. Registros de Ingresos

La empresa cuenta con un registro de ingresos contables en los cuales se monitoreen de manera diaria los ingresos que presenta la empresa, los cuales detallan la fecha, el monto y el motivo por el cual ingresaron, si fue habitación, alimentación u otros servicios, sumando posteriormente todos los ingresos para obtener un gran total diario y analizarlo para verificar posteriormente la rentabilidad del negocio y su productividad diaria.

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿La empresa cuenta un registro de ingreso diario?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.12.3. Registro de Gastos Fijos

La empresa cuenta con un registro contable de los gastos fijos que presenta la empresa mensualmente, en los cuales se refiere a gastos fijos agua, luz, alquiler, internet, teléfono y todos esos servicios que se pangan de manera fija mensualmente.

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿La empresa cuenta un seguimiento contable de registro de gastos fijos de la empresa?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

#### 6.12.4. Elaboración de Presupuestos

La empresa cuenta con un presupuesto mensual o quincenal de gastos, lo cual ayuda a establecer un presupuesto de gastos para mantener la estabilidad económica.

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿La empresa cuenta un presupuesto de gastos?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

#### 6.12.5. Análisis de Precios

La empresa cuenta con un análisis de precio, el cual es elaborado con base en los gastos de consumo y elaboración de los productos que ofrece la empresa al consumidor, esto ayuda a que el precio sea justo y rentable, esto debe realizarse de manera periódica o por temporadas.

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿La empresa cuenta un análisis de precios?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.13. Sección VIII. Tecnológica

Esta sección abarca puntos en los cuales se tiene la tecnología presente en la empresa, así mismo busca también que a los colaboradores se les capacite con diferentes entes para que no tengan problemas al utilizarlas y cómo manejarlas en el día a día en sus labores.

#### 6.13.1. Internet

La empresa cuenta con una conexión estable de internet que les permita a los colaboradores cumplir con sus obligaciones diarias que requieran uso de esta herramienta.

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿La empresa cuenta una red de internet estable?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

#### 6.13.2. Wifi

La empresa cuenta con una conexión a *wifi* estable que permita a los visitantes o huéspedes conectarse a esta para uso en sus dispositivos personales.

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿La empresa cuenta una red de <i>wifi</i> estable?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.13.3. Pagos en Línea

La empresa cuenta con servicios de pagos en línea como *sinpe* o transferencias bancarias para que los visitantes puedan pagar el servicio que van a recibir.

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿La empresa cuenta servicios de pagos en línea?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

### 6.13.4. Afiliación al Régimen Simplificado

La empresa se encuentra afiliado al régimen simplificado y al sistema de facturación que brinda el Ministerio de Hacienda para ayudar a las micro y pequeñas empresas a facturar.

<i>Requisitos de Formalización Complementarios</i>	
¿La empresa este afiliado al sistema que ofrece el Ministerio de Hacienda para la facturación electrónica?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> N/AP <input type="checkbox"/>

### 6.13.5. Herramientas Tecnológicas

La empresa cuenta con herramientas tales como teléfono, computadora, impresora, datáfonos entre otras para que sus colaboradores puedan cumplir con sus deberes diarios en el puesto que desarrollan.

<b><i>Requisitos de Formalización Complementarios</i></b>	
¿La empresa cuenta las herramientas tecnológicas para que los colaboradores cumplan sus funciones?	Sí <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No

## 6.14. Apartado de evaluaciones

### 6.14.1. Evaluación de la Guía Metodológica

En la casilla “**Total, de respuestas en la casilla Sí**” usted anotará las respuestas de cada sección en la cual su empresa haya cumplido con lo enunciado.

**Tabla 13**

*Sumatoria de secciones*

Sección	Total, de preguntas	Total, de respuestas en la casilla Sí
Sección I. Requisitos de formalización obligatorios	6	
Sección II. Control Interno	7	
Sección III. Procedimientos y Protocolos	32	
Sección IV. Gestión del Talento Humano	9	
Sección V. Gestión Ambiental	13	
Sección VI. Alimentos y Bebidas	9	
Sección VII. Financiero	5	
Sección VIII. Tecnológica	5	
<b>Total</b>	<b>86</b>	

**Fuente:** Elaboración propia

### 6.14.2. Requisitos Documentales y Administrativos.

La presente sección es para orientar, detallar y facilitar los procesos de recolección de documentos antes de la auditoría, como así mismo, qué deben incluir los de elaboración propia y dónde conseguir los documentos que facilitan muchas entidades de la república, ya que estos documentos deben presentarse para cuando se realice la auditoría a la empresa.

**Tabla 14**

*Documentos necesarios y básicos para una certificación*

<b>Documento</b>	<b>Qué incluye</b>	<b>Institución</b>	<b>Obligatorio</b>
<b>Documentación básica para la formalización de empresas.</b>	Nombre, personería o cédula jurídica, medios de contacto, dirección geográfica, cantidad de colaboradores, misión, visión, valores, metas, objetivos.	Elaboración propia	Sí
<b>Patente Municipal</b>	Documento que otorga la municipalidad el cual permite la operación de manera legal de las empresas que generen ingresos.	Municipalidad correspondiente	Sí
<b>Certificado de Uso de Suelo</b>	Documento que incluye los permisos	Municipalidad correspondiente	Sí, si se debe realizar

<b>Documento</b>	<b>Qué incluye</b>	<b>Institución</b>	<b>Obligatorio</b>
	para la construcción o remodelación de infraestructuras		remodelaciones a la infraestructura
<b>Permiso Sanitario</b>	Permiso que permite la operación de manera legal de la empresa	Ministerio de Salud	Sí
<b>Carga Sociales</b>	Es el reporte de cumplimiento de pago de los colaboradores que llega a cubrir las necesidades sociales y de seguridad social.	Caja Costarricense del Seguro Social	No es obligatorio si la empresa no posee colaboradores.
<b>Obligaciones Tributarias</b>	Es el reporte de pagos en la cual el jefe o dueño de la empresa debe de pagar al estado por generar ingresos pagando los impuestos.	Ministerio de Hacienda	Sí
<b>Póliza de Riesgos</b>	El pago de esta póliza asegura al colaborador de cualquier incidente que se pueda presentar a la hora de laborar, permitiendo tener una atención	Instituto Nacional de Seguros	Sí

Documento	Qué incluye	Institución	Obligatorio
	médica adecuada y de calidad.		
<b>Póliza de Responsabilidad Civil</b>	Póliza que protege a todos los civiles que se encuentren en el área geográfica de la empresa, lo que procura que el huésped o visitante si llega a ocurrir un incidente donde se vea afectada su integridad física reciba atención medica de calidad	Instituto Nacional de Seguros	Sí
<b>Protocolo de reservaciones.</b>	Debe de incluir los métodos de pago, procesos de pagos, métodos para realizar reservaciones y procesos de acción de los <i>no shows</i> .	Elaboración propia	Sí
<b>Recepción del cliente.</b>	El documento debe incluir todo el proceso que deben de hacer los colaboradores para poder recibir un visitante como lo son documento de recepción del cliente,	Elaboración propia	Sí

Documento	Qué incluye	Institución	Obligatorio
	<p>documento de registro de entrada que contenga información del huésped, el mecanismo de brindar la información referente a las instalaciones, registro de los cargos de cuenta y consumo, entre otros puntos detallados en la guía.</p>		
<b>Formato de factura</b>	<p>Este documento debe incluir todos los requisitos que el Ministerio de Hacienda solicite a todos los empresarios debe de elaborarse basado a eso, ya sea por el contador o el dueño.</p>	<p>Elaboración propia basado en lo que solicita el Ministerio de Hacienda.</p>	<p>Sí</p>
<b>Protocolo de habitaciones</b>	<p>Este protocolo debe de incluir, el método y horarios de limpieza, motivos de cambio de habitación, método de uso del servicio de lavandería, método de acción de objetos</p>	<p>Elaboración propia</p>	<p>Sí</p>

Documento	Qué incluye	Institución	Obligatorio
	olvidados, bitácoras de limpieza que contenga quién las hizo, los productos, si se encontraron objetos y los servicios de amenidades, incidentes entre otros puntos.		
<b>Manejo de bitácoras</b>	Un reporte de manejo de bitácoras, donde se especifique cómo hacerlo como también el archivo de ellas. Bitácoras de objetos olvidados, de caja de cierres y aperturas, compras de insumos, Mantenimientos, Terminos de turnos, manejo de blancos entre otras	Elaboración propia	Sí
<b>Protocolo de emergencia Sanitaria</b>	Este protocolo es de suma importancia, se debe de tomar en cuenta basándose en los procesos que indica el Ministerio de salud y adaptándolo a la empresa	Elaboración propia basado en el Ministerio de Salud	Si
<b>Protocolo de resolución</b>	Este protocolo es de suma importancia ya	Elaboración propia	Sí

Documento	Qué incluye	Institución	Obligatorio
<b>conflictos reclamos</b>	y que debe de contener todos los procedimientos que se deben de tomar si hay algún altercado ya sea interno o con algún visitante, debe de tener como proceder, si hay que brindar un tipo de compensación y como abordar la situación.		
<b>Protocolo procesos administrativos</b>	de Este protocolo debe incluir los registros financieros del hotel, el cómo archivan la información de los visitantes, las facturaciones, así mismo tener un manual del como realizan la administración del hotel, por si hay que capacitar al personal o por otros motivos como cubrir vacaciones.	Elaboración propia	Sí
Monitoreo satisfacción al cliente	de Este debe de incluir un cuestionario corto que abarqué todos los	Elaboración propia	Sí

Documento	Qué incluye	Institución	Obligatorio
	<p>servicios que se le ofrecen al visitante para que el evalúe el servicio al cliente, instalaciones, productos y más, para posteriormente darle el seguimiento necesario para ver en qué se debe trabajar y mejorar.</p>		
<p><b>Registro de ingresos de materia prima</b></p>	<p>Este registro debe proporcionar información sobre los ingresos de materia prima ya sea para el mantenimiento del lugar, los blancos como paños, sábanas, alfombras, como del <i>stock</i> de cristales para el área de A&amp;B.</p>	<p>Elaboración propia</p>	<p>Sí</p>
<p><b>Señalización</b></p>	<p>Este documento debe incluir los detalles de la ubicación en un croquis de donde se pueden encontrar los tipos de señalización como lo son las salidas</p>	<p>Elaboración propia, para las rutas de evacuación y zonas seguras se debe pedir ayuda al comité de emergencias de la localidad.</p>	<p>Sí</p>

Documento	Qué incluye	Institución	Obligatorio
<b>Capacitaciones</b>	emergencias, zonas seguras, Ley 7600, extintores, flechas de evacuación, áreas de fumado y no fumado, prohibido el paso, solo personal, entre otros.	Este documento debe de incluir los procesos, los periodos, y los entes debe de realizarse las capacitaciones para el personal y de qué tipo de capacitaciones realizan	Es de elaboración propia, pero pueden solicitar ayuda a las instituciones para que les den charlas y capacitaciones en las áreas que sean necesarias, instituciones como INA, UNED, UNA, UCR
<b>Protocolo de comunicación interna.</b>	Este protocolo se debe de basar en jerarquías, métodos de comunicación como correo electrónico, <i>Skype</i> , <i>Teams</i> , otras aplicaciones o de manera presencial siguiendo las jerarquías, el nivel de la situación que se debe de afrontar.	Elaboración propia	Sí

<b>Documento</b>	<b>Qué incluye</b>	<b>Institución</b>	<b>Obligatorio</b>
<b>Evaluación de desempeño.</b>	Este documento debe incluir, lo que la empresa desea evaluar de sus colaboradores como lo puede ser la puntualidad, conocimiento empresarial de misión, visión, valores, afrontamiento de situaciones, la eficacia entre otros.	Elaboración propia	Sí
<b>Protocolo de gestión ambiental</b>	Este protocolo debe incluir procesos de desechos de residuos, plan de gestión ambiental, plan de reducción de consumo, separación de residuos, control ambiental entre otros.	Elaboración propia	Sí
<b>Plan de responsabilidad social empresarial.</b>	Este documento en si es un compromiso en el cual la empresa se compromete con sus colaboradores, el ambiente y otras empresas para	Elaboración propia basado en misión, visión, valores, metas y protocolo de gestión ambiental.	Sí

Documento	Qué incluye	Institución	Obligatorio
	trabajar de manera conjunta, leal, honesta y comprometida de no perjudicar ninguna de las partes involucradas con la empresa.		
<b>Protocolo para el servicio de alimentos y bebidas.</b>	Este protocolo debe incluir desde los certificados de manipulación de alimento de todos los colaboradores hasta, métodos de almacenaje, control de temperaturas, inventarios, métodos de acción por incidentes culinarios, hasta métodos de preparación de alimentos por alergias.	Elaboración propia algunas partes se pueden basar con el documento de manipulación de alimentos que otorga el INA como el Ministerio de Salud.	Sí
<b>Procesos Financieros</b>	Este documento es importante para la empresa ya que debe portar el manejo del capital de la empresa, donde debe llevar el registro de ingresos,	Elaboración propia	Sí

Documento	Qué incluye	Institución	Obligatorio
	gastos, cuentas por pagar, facturas, como archivar los procesos financieros, análisis de precios por temporada, el presupuesto, entre otros puntos		

**Fuente:** Elaboración propia.

### 6.14.3. Aplicación de la Guía Metodológica a las Micro y Pequeñas

#### Empresas

Los dueños de las micro y pequeñas que deseen aplicar la guía a sus establecimientos para poder conocer el estado de la gestión a nivel interno y la calidad de sus servicios pueden realizarlo de forma personal, ya que este documento está diseñado para que las personas puedan autoevaluar cada sección mencionada.

O bien, pueden solicitar ayuda en la Universidad Nacional de Costa Rica a los estudiantes de último año de la carrera de Gestión Empresarial del Turismo Sostenible para que puedan asesorarlos y evacuar dudas que surjan en el momento de la aplicación de esta guía.

## Referencias

- Antorini, E. (2006). *Conceptos Básicos del Derecho*. Editorial de la Universidad del Aconcagua. [http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/objetos\\_digitales/208/conceptos-basicos-del-derecho.pdf](http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/objetos_digitales/208/conceptos-basicos-del-derecho.pdf)
- Asociación de Mujeres del Proyecto de Desarrollo Rural Integral de las Mujeres en el Golfo de Nicoya. (2006). *Mujeres del Golfo de Nicoya Forjando un Sueño y Recopilando Historias*. Costa Rica. Recuperado el 30 de agosto del 2021 en <https://repositorio.una.ac.cr/handle/11056/7993>
- Baena, P. (2017). *Metodología de la Investigación*. Grupo Editorial Patria. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abu\\_so/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abu_so/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Barrantes, V. (01 de julio de 2019). *Filtran lluvia para abastecer de agua potable a EBAIS de Isla Caballo*. Recuperado el 30 de agosto del 2021 en <https://www.unacomunica.una.ac.cr/index.php/julio-2019/2548-filtran-lluvia-para-abastecer-de-agua-potable-a-ebais-de-isla-caballo>
- Belloso, R. (s.f). *Capitulo III. Marco Metodológico*. <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0094733/cap03.pdf>
- Bermúdez, J, Pino, G, Rodríguez, G, Solano, G, Valverde, J. (2014) *Responsabilidad Social Empresarial*. Recuperado el 1 de septiembre del 2021 <https://repositorio.una.ac.cr/handle/11056/14355>
- Camacho, A. (2011). *Isla Caballo aprende a mantener limpias sus playas*. Recuperado el 2 de septiembre del 2021. <https://accionesocial.ucr.ac.cr/noticias/isla-caballo-aprende-mantener-limpias-sus-playas>.

- Castro, A. (mayo de 2011). Blogger.com. *Llamada De atención Sobre Extrema Pobreza E Inseguridad En Costa De Pájaros*. Recuperado el 4 de septiembre del 2021 <http://costadepajaros.blogspot.com/>
- Castro Campos, M.V. y Jiménez Ramón, J.A., Eds. (2021). *Atlas Marino-Costero del Golfo de Nicoya, Costa Rica*. Fundación MarViva. <https://marviva.net/wp-content/uploads/2022/05/Atlas-Golfo-Nicoya-web.pdf>
- Carral, M. (2015). *Las Necesidades Empresariales*. Recuperado del 3 de septiembre del 2021. <https://bamburoot.wordpress.com/2015/07/10/maslow-y-las-necesidades-empresariales/>
- Carvajal. L. (2021). *Sujeto de Investigación*. Recuperado el 15 de septiembre del 2021. <https://www.lizardo-carvajal.com/sujeto-de-investigacion/>
- Catedra Investigación en Educación Matemática, UNED. (s.f). *La matriz metodológica*. [https://multimedia.uned.ac.cr/pem/transformando\\_matematica/documentos/matriz\\_metodologica.pdf](https://multimedia.uned.ac.cr/pem/transformando_matematica/documentos/matriz_metodologica.pdf)
- Centro Mesoamericano de Desarrollo Sostenible del Trópico Seco. (2019) *Articulación Comunitaria en Isla Caballo*. [Video]. YouTube. Recuperado el 15 de octubre del 2021. <https://www.youtube.com/watch?v=vlJ5ZprkjN8>
- Condori. P. (2020). *Universo, población y muestra*. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- CCP & INEC (2011). Costa Rica: CCP & INEC (INEC). (2011). *Costa Rica: Estadísticas demográficas. 2011– 2025. Estimaciones nacionales. Población total estimada al 30 de junio por grupos de edades, según provincia, cantón, distrito y sexo*. San José,

Costa Rica: publicaciones del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>

Chirinos, N. (2012). *Cómo hacer el cuadro de la operacionalización de la variable*. Recuperado el 2 de octubre del 2021 <https://modelometacognitvo.wordpress.com/como-hacer-el-cuadro-de-la-operacionalizacion-de-la-variable/>

Díaz, A. (2013). *Secuencias de aprendizaje. ¿Un problema del enfoque de competencias o un reencuentro con perspectivas didácticas?* <https://www.redalyc.org/pdf/567/56729527002.pdf>

EcuRed. (2016). EcuRed. *Isla Venado*. Recuperado el 22 de octubre del 2021 [https://www.ecured.cu/Isla\\_Venado\\_\(Costa\\_Rica\)](https://www.ecured.cu/Isla_Venado_(Costa_Rica))

EcuRed. (2016). EcuRed. *Isla Caballo*. Recuperado el 10 de octubre del 2021 [https://www.ecured.cu/Isla\\_Caballo](https://www.ecured.cu/Isla_Caballo)

Fernández Carvajal, D. (2013). *Pesca artesanal y pobreza en comunidades aledañas al Golfo de Nicoya*. Revista de Ciencias Sociales, (140), 137 – 152. Recuperado en 15 de octubre del 2021 <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/sociales/article/view/12319/11581>

García, V. (2014) *Introducción a las Finanzas*. Grupo Editorial Patria. Recuperado el 22 de septiembre de 2021 [https://books.google.co.cr/books?id=XdXhBAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=true](https://books.google.co.cr/books?id=XdXhBAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=true)

Granados, R. (2020). *Revisión teórica de herramientas metodológicas aplicadas en la investigación criminológica*. <file:///C:/Users/esme4/Downloads/Dialnet-RevisionTeoricaDeHerramientasMetodologicasAplicada-7219653.pdf>

- Gio Group Holding. (2023). *El impacto de la tecnología en el entorno laboral: Oportunidades y Desafíos*. Recuperado el 2 de septiembre del 2021 <https://es.linkedin.com/pulse/el-impacto-de-la-tecnolog%C3%ADa-en-entorno-laboral-oportunidades>
- Gobierno de Costa Rica. (2021). *Tres Proyectos De Acuicultura Y Turismo Generan Empleo A 32 Mujeres En El Golfo De Nicoya*. Recuperado el 1 de noviembre del 2021 <https://www.presidencia.go.cr/comunicados/2021/03/tres-proyectos-de-acuicultura-y-turismo-generan-empleo-a-32-mujeres-en-el-golfo-de-nicoya/>
- Herz. J. (2018). *Apuntes de Contabilidad Financiera*. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622966/Apuntes%20de%20contabilidad%20financiera%20%5bCap%C3%ADtulo%20I%5d.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández – Sampieri, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill Educación. [https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf)
- Instituto Costarricense de Turismo, (2021). *Sello Safe Travels*. Recuperado el 02 de agosto del 2021 <https://www.ict.go.cr/es/servicios-institucionales/sello-safe-travels.html>
- Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación. (2018). *Guía para la elaboración de instrumentos de evaluación*. <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/04/P1E213.pdf>
- Maranto, M & González, M (2015). *Fuentes de Información*. <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT>

[132.pdf](#)

Marzo, M. Montané, S. (2002). *Herramientas para la evaluación de la cualidad*.

<https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/29557/00920123017531.pdf?sequence=1>

Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación*.

[http://www.librosoa.unam.mx/bitstream/handle/123456789/2418/metodos\\_y\\_tecnicas.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://www.librosoa.unam.mx/bitstream/handle/123456789/2418/metodos_y_tecnicas.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Ministerio de Economía, Industria y Comercio. (MEIC) (2017). *Informe PND, Año 2017 Sector Economía, Industria y Comercio. Análisis de las metas de los objetivos sectoriales*.

[https://www.meic.go.cr/meic/documentos/g3p3m8yyx/SEIC\\_RequeriCualitativosInfAnual2017.pdf](https://www.meic.go.cr/meic/documentos/g3p3m8yyx/SEIC_RequeriCualitativosInfAnual2017.pdf)

Museo Nacional de Costa Rica. (s.f). *Golfo de Nicoya*. Recuperado el 30 de julio del 2021. [https://www.museocostarica.go.cr/nuestro-](https://www.museocostarica.go.cr/nuestro-trabajo/investigaciones/arqueologia/huiscoyol/golfo-de-nicoya/)

[trabajo/investigaciones/arqueologia/huiscoyol/golfo-de-nicoya/](https://www.museocostarica.go.cr/nuestro-trabajo/investigaciones/arqueologia/huiscoyol/golfo-de-nicoya/)

Nación, L. (2016). *La Problemática del Golfo de Nicoya. Costa Rica*. Recuperado el 15 de julio del 2021. [https://www.nacion.com/opinion/foros/la-problematica-del-golfo-de-](https://www.nacion.com/opinion/foros/la-problematica-del-golfo-de-nicoya/53ZVGCGSOJB6TJIBKFYO2FMP3Y/story/)

[nicoya/53ZVGCGSOJB6TJIBKFYO2FMP3Y/story/](https://www.nacion.com/opinion/foros/la-problematica-del-golfo-de-nicoya/53ZVGCGSOJB6TJIBKFYO2FMP3Y/story/)

Núñez, J. (2019). *Proponen agua de lluvia para compensar carencia hídrica*. Recuperado el 2 de septiembre del 2021 en

<https://www.unacomunica.una.ac.cr/index.php/setiembre-2019/2736-proponen-agua-de-lluvia-para-compensar-carencia-hidrica>

Obando, K. (2022). *Tools for entrepreneurs and consumers: small business*

*certifications in Costa Rica*. El Colectivo 506. Recuperado el 22 de febrero 2022 en <https://elcolectivo506.com/tools-for-entrepreneurs-and-consumers-small-business-certifications-in-costa-rica/?lang=en>

Organización Internacional de Normalización. ISO 9001. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

Organización Internacional de Normalización. (2015). *ISO 14001, Beneficios Claves*. <https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/en/PUB100372.pdf>

Oscar Pacheco, G. U. (2016). *Programa Desarrollo integral de la Zona Rural del Golfo de Nicoya: Logros y Experiencias*. Costa Rica. Recuperado el 20 de febrero del 2022 en <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/dialogo/article/view/8458>

Quinoa, M. (2020). *Cronograma*. Recuperado el 4 de febrero del 2022 <https://economipedia.com/definiciones/cronograma.html>

Rodríguez J. (2016). *El arte en Colombia*. Recuperado el 01 de febrero del 2022 en <https://www.redalyc.org/journal/3798/379857582011/html/>

Sistema Costarricense de Información Jurídica. (1996). *Régimen de Tributación Simplificada para Comerciantes Minoristas y Bares*. Recuperado el 22 de noviembre del 2021 en [https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=25157&nValor3=74920&strTipM=TC](https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=25157&nValor3=74920&strTipM=TC)

Parada, A. (2015). *Metodología de extensión para la creación de emprendimientos productivos: caso de Isla Venado, Golfo de Nicoya, Costa Rica*. Recuperado el 4 de marzo del 2022 en <https://repositorio.una.ac.cr/handle/11056/19379>

Sistema Nacional de Áreas de Conservación. (2014). *Plan General de Manejo de*

la Reserva Biológica Isla de los Pájaros. Costa Rica. Obtenido el 01 de octubre del 2021

en

[http://www.sinac.go.cr/ES/planmanejo/Plan%20Manejo%20ACOPAC/Reserva%20Biol%C3%B3gica%20Isla%20de%20los%20P%C3%A1jaros%20\(2014\).pdf](http://www.sinac.go.cr/ES/planmanejo/Plan%20Manejo%20ACOPAC/Reserva%20Biol%C3%B3gica%20Isla%20de%20los%20P%C3%A1jaros%20(2014).pdf)

Pensis, Oficina de Comunicación y Mercadeo, Tecnológico de Costa Rica. (2017)

MIPYMES, *el sueño posible de pocos*. Recuperado el 04 de abril del 2022 en

<https://www.tec.ac.cr/pensis/articulos/mipymes-sueno-posible-pocos#:~:text=Durante%20el%202015%2C%20las%20micro,redujo%20a%2029%20068%20negocios.>

Secretaría de Integración Turística Centroamericana. (s.f). *Sistema Integrado*

*Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad (SICCS)*. Recuperado el 10 de octubre

del 2021 en <https://sitca.info/siccs>

Universidad Estatal a Distancia. (2012). Audiovisuales UNED. *Documental Isla Pájaros*.

Recuperado el 10 de octubre del 2021 en

<https://www.uned.ac.cr/dpmd/audiovisuales/noticias/148-en-produccion-documental-sobre-qisla-pajarosq>

Sistema Costarricense de Información Jurídica. (1977). *Ley sobre la Zona Marítimo*

*terrestre*. Recuperado el 10 de octubre del 2021 en

[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=32006](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=32006)

Sistema Costarricense de Información Jurídica. (2010). *Ley sobre la Zona*

*Marítimo Terrestre. Reglamento para el Otorgamiento de del Certificado de Sostenibilidad*

*Turística*. Recuperado el 10 de septiembre del 2021 en

[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=68407&nValor3=0&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=68407&nValor3=0&strTipM=TC)

Tamayo, C., Silva, I. (s.f). *Técnicas e instrumentos de recolección de información.*

Recuperado el 22 de febrero del 2022 en

[https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24860w/Tecnicas\\_InstrumentosS2.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24860w/Tecnicas_InstrumentosS2.pdf)

The World Tourism Organization. (2008). *Glosario de términos de turismo.* Recuperado el

22 de febrero del 2022 en <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>

Turismo Sostenible. (S.f). *Certificado de Sostenibilidad Turística.* Recuperado el 4 de

febrero del 2022 en <https://cst.turismo-sostenible.co.cr/>

Torres. A. (S.f). *Los Sistemas de Indicadores: Instrumentos para la Maldición y Gestión de la Sostenibilidad Turística en España.*

<https://www.aecit.org/uploads/public/congresos/16/Comunicaciones/Sesion%202/7.%20Los%20sistemas%20de%20indicadores.pdf>

Universidad Estatal a Distancia. (2012). Audiovisuales UNED. *Documental Isla*

*Pájaros.* Recuperado el 10 de octubre el 2021 en

<https://www.uned.ac.cr/dpmd/audiovisuales/noticias/148-en-produccion-documental-sobre-gisla-pajarosq>

Valverde, R. & Bolaños, D. (2019). *Golfo de Nicoya: los pescadores “encerrados”*

*por otras redes.* Recuperado el 22 de octubre del 2021 en

<https://semanariouniversidad.com/pais/golfo-de-nicoya-los-pescadores-encerrados-por-otras-redes/>

Zumbado Morales, F.& León Sequeira, S. (2017). *Turismo y nuevos paradigmas en el*

*diseño de espacios recreativos mediante el ordenamiento territorial en islas. Caso*

del Plan Regulador de Isla Chira, Costa Rica. Recuperado el 22 de octubre del 2021 en <https://doi.org/10.22320/07183607.2017.20.36.05>

## Anexos



**Figura 10**

Sustentantes Cortés y Díaz

Fuente: Cortés, Díaz (2022)



**Figura 11**

Restaurante Flotante

Fuente: Cortés, Díaz (2022)



**Figura 12**

Fachada de cabinas, *tours and camping*

Fuente: Cortés, Díaz (2022)



**Figura 13**

Fachada de *Never Land*

Fuente: Cortés, Díaz (2022)



**Figura 14**

Playa Española

Fuente: Cortés, Díaz (2022)



**Figura 15**

Fachada El Mapacho

Fuente: Cortés, Díaz (2022)



**Figura 17**  
Señalización de la Isla  
Fuente: Cortés, Díaz (2022)



**Figura 16**  
Playa Coto  
Fuente: Cortés, Díaz (2022)



**Figura 18**  
Fachada de Cabinas El Atardecer  
Fuente: Cortés, Díaz (2022)