

**UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL**  
**SEDE CENTRAL**  
**GESTIÓN DE EMPRESAS DE HOSPEDAJE Y GASTRONÓMICAS**

Guía técnica para la implementación de categorías de servicios de bienestar en MiPymes turísticas, un estudio de caso en los cantones de Nicoya y Santa Cruz, Guanacaste en el período 2019-2020.

**Trabajo final de graduación como requisito para optar por el grado de  
LICENCIATURA EN GESTIÓN DE EMPRESAS DE HOSPEDAJE Y  
GASTRONÓMICAS**

**ELABORADO POR:**  
**LAURA BARRANTES REQUENO**

**Alajuela, Setiembre 2020**

## HOJA DE APROBACIÓN

Este Trabajo Final de Graduación modalidad tesis fue aprobado por los miembros del Tribunal Evaluador, de la carrera de Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas, de la Universidad Técnica Nacional, como requisito para optar por el grado académico de Licenciatura.

---

M.Sc. Ana Lorena Vargas Loría  
Directora de carrera

---

M.Sc. Emilce Rivera Molina  
Tutora

---

M.Sc. Douglas Cano Kauffmann  
Lector

---

M.Sc. Kathia Benavides Morera  
Lectora

---

Laura Barrantes Requeno  
Sustentante

## DEDICATORIA

A mis padres Virginia Requeno y Enrique Barrantes, por su apoyo incondicional, su firmeza, perseverancia, amor y por ser el mejor ejemplo que he tenido en la vida, que me ha llevado a alcanzar mis metas.

A mi hermano Alejandro, por toda su asesoría constante y apoyo en esta investigación. A Brenda y Rodrigo por su amor y apoyo.

A mi esposo Gustavo Mora, por su paciencia, amor y sobre todo por el apoyo incondicional durante todo el proceso, por acompañarme siempre y por no dejarme desfallecer.

A la M.Sc Emilce Rivera, por su invaluable guía, perseverancia, paciencia y sobre todo por exigirme siempre la excelencia.

## AGRADECIMIENTOS

A cada una de las personas que creyó en mí y me apoyaron para realizar esta investigación.

A mi amiga Rebeca Delgado, ella me hizo voltear la mirada.

“Cuida tus **pensamientos**, porque se convertirán en tus **palabras**. Cuida tus **palabras**, porque se convertirán en tus **actos**. Cuida tus **actos**, porque se convertirán en tus **hábitos**. Cuida tus **hábitos** porque se convertirán en tu **DESTINO**”.

*Mahatma Gandhi*

## TABLA DE CONTENIDO

<b>RESUMEN.....</b>	<b>1</b>
<b>CAPITULO I: CONTEXTUALIZACION DE LA SITUACIÓN DEL SEGMENTO DE BIENESTAR EN EL TURISMO COSTARRICENSE</b>	
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>1. ÁREA DE ESTUDIO, JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	<b>6</b>
1.1 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.....	6
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	6
<b>2. SITUACIÓN ACTUAL DEL CONOCIMIENTO DEL TEMA (ESTADO DE LA CUESTIÓN).....</b>	<b>13</b>
2.1 ESTUDIOS SOBRE EL TURISMO DE BIENESTAR.....	14
2.1.1 Investigaciones desde la óptica europea.....	14
2.1.2 Turismo de bienestar desde la perspectiva Latinoamericana.....	19
2.1.3 Exposición del turismo de bienestar desde la perspectiva costarricense.....	22
2.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	24
2.3 PREGUNTA PROBLEMA.....	29
2.4 ALCANCES.....	30
2.5 LIMITACIONES.....	30
2.6 TEMPORALIDAD.....	31
<b>3. OBJETIVOS.....</b>	<b>32</b>
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	32
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	32
<b>CAPITULO II: MARCO TERICO</b>	
<b>2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>35</b>
2.1 EMPRESA EN EL CONTEXTO DE LAS PYMES.....	35
2.1.1 MiPymes.....	36
2.1.2 MiPymes turísticas en Costa Rica.....	37
2.2 SALUD EN EL CONTEXTO MUNDIAL Y SU RELACIÓN CON EL SECTOR TURÍSTICO.....	39
2.2.1 Salud mental.....	39
2.2.2 Salud física.....	40
2.2.3 Acontecimientos y situaciones de la vida moderna que afectan directamente la salud y el rendimiento.....	41
2.2.4 Obesidad y sobrepeso.....	41
2.2.5 Depresión.....	42
2.2.6 Estrés laboral.....	43
2.3 BIENESTAR.....	45
2.4. TURISMO.....	47
2.4.1 Conceptualización del turismo.....	47
2.4.2 Tipos de turismo.....	49

2.4.3 Turismo de Salud.....	50
2.4.3.1 Turismo de bienestar.....	52
2.4.3.2 Turismo médico.....	55
2.5 OBJETIVOS DE DESARROLLO DE LA ORGANIZACIÓN DE NACIONES UNIDAS.....	57
2.6. CONTEXTUALIZACIÓN GEOGRÁFICA, DEMOGRÁFICAS Y TURÍSTICAS DE LOS CANTONES DE NICOYA Y SANTA CRUZ .....	59
2.6.1 Cantón de Nicoya.....	60
2.6.2 Cantón de Santa Cruz.....	62
2.7. ZONA AZUL.....	64
2.7.1 Características de las Zonas Azules.....	65
2.8. GUÍA TÉCNICA .....	67

### **CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO**

<b>3. ESTRATEGIA METODOLÓGICA .....</b>	<b>69</b>
3.1 PARADIGMA DE LA INVESTIGACIÓN .....	69
3.2 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....	70
3.3 PROFUNDIDAD.....	71
3.4 TIPO DE ESTUDIO.....	72
3.5 FINALIDAD.....	73
3.6 ETAPAS DE ESTUDIO .....	74
3.7 FUENTES DE INFORMACIÓN.....	75
3.8 SUJETOS .....	76
3.8.1 Población.....	76
3.8.2 Sujetos de información o muestra.....	78
3.9 TÉCNICAS .....	79
3.9.1 Entrevista a profundidad.....	80
3.9.2 Cuestionario.....	81
3.10 MATRIZ DE VALIDEZ .....	82

### **CAPITULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

<b>4. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>86</b>
4. 1. DIAGNÓSTICO DE LA OFERTA DE MiPYMES TURÍSTICAS EN NICOYA Y SANTA CRUZ, GUANACASTE .....	88
4.1.1 Formalización de las MiPymes.....	104
4.1.2 Necesidades de capacitación.....	107
4.1.3 Estrategias de innovación y mercadeo de los servicios de bienestar en MiPymes turísticas .....	109
4. 2. MiPYMES TURÍSTICAS QUE OFRECEN SERVICIOS A PARTIR DEL USO DE LAS DIMENSIONES DEL BIENESTAR.....	113

### **CAPITULO V: PROPUESTA DE GUÍA**

<b>5. PROPUESTA DE GUÍA TÉCNICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE CATEGORÍAS DE SERVICIOS DE BIENESTAR EN MiPYMES TURÍSTICAS .....</b>	<b>117</b>
--	------------

## **CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

<b>6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>168</b>
6.1 CONCLUSIONES.....	168
6.2 RECOMENDACIONES .....	173
<b>7. REFERENCIAS .....</b>	<b>176</b>
<b>8. ANEXOS.....</b>	<b>192</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Total de MiPymes turísticas en los cantones de Nicoya y Santa Cruz, 201 .....	95
<b>Tabla 2.</b> Total de empresas turísticas en el Cantón de Santa Cruz, Guanacaste, 2019 ...	96
<b>Tabla 3.</b> Total de empresas turísticas en el cantón de Nicoya, Guanacaste, 2019.....	97
<b>Tabla 4.</b> Clasificación de empresas por tamaño según la fórmula establecida por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio Nicoya y Santa Cruz, 2020.....	100
<b>Tabla 5.</b> Distribución de empresas por categoría de servicios turísticos en los cantones de Nicoya y Santa Cruz, 2020.....	103
<b>Tabla 6.</b> Empresas entrevistadas con declaratoria turística en Nicoya y Santa Cruz, 2020 .....	104
<b>Tabla 7.</b> Empresas entrevistadas inscritas ante el MEIC en Nicoya y Santa Cruz, 2020	106
<b>Tabla 8.</b> Interés en participar en capacitación y actividades relacionadas al turismo de bienestar en Nicoya y Santa Cruz, 2020 .....	108
<b>Tabla 9.</b> Empresas que el turismo de bienestar causa un impacto positivo o no en Nicoya y Santa Cruz, 2020.....	110
<b>Tabla 10.</b> Empresas que consideran importante el aporte de una guía técnica para la categorización de servicios que conforman los productos de bienestar en el segmento turístico en Nicoya y Santa Cruz, 2020.....	111
<b>Tabla 11.</b> Servicios turísticos más destacados en los cantones de Santa Cruz y Nicoya, 2020 .....	113
<b>Tabla 12.</b> Listado de la principal oferta de bienestar en Nicoya y Santa Cruz, 2020 .....	114
<b>Tabla 13.</b> Servicios de bienestar más solicitados en Nicoya y Santa Cruz, 2020 .....	115



## ÍNDICE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Dimensiones del bienestar .....	47
<b>Figura 2.</b> Ámbito de acción de servicios de turismo de salud.....	51
<b>Figura 3.</b> Objetivos de Desarrollo Sostenible y su relación con el bienestar .....	58
<b>Figura 4.</b> Mapa de Costa Rica con la ubicación cantones de Nicoya y Santa Cruz, Guanacaste.....	60
<b>Figura 5.</b> Mapa del cantón de Nicoya, Guanacaste .....	61
<b>Figura 6.</b> Índice de desarrollo social cantonal (2017) y Desarrollo Humano Cantonal (2016), Nicoya, Guanacaste.....	62
<b>Figura 7.</b> Mapa del cantón de Santa Cruz .....	63
<b>Figura 8.</b> Índice de desarrollo social cantonal (2017) y Desarrollo Humano Cantonal (2016), Santa Cruz, Guanacaste .....	64
<b>Figura 9.</b> Características de las Zonas Azules.....	66
<b>Figura 10.</b> Categoría y subcategorías de análisis .....	89
<b>Figura 11.</b> Datos del IPS de los distritos de Sámara, Conchal y Tamarindo .....	92
<b>Figura 12.</b> Dimensiones del bienestar propuesta de guía .....	126

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1.</b> Generación de ingreso por turismo internacional 2017 .....	9
<b>Gráfico 2.</b> Total de MiPymes turísticas en los cantones de Nicoya y Santa Cruz, 2019...	95
<b>Gráfico 3.</b> Total de empresas turísticas en el Cantón de Santa Cruz, Guanacaste, 2019 . .....	96
<b>Gráfico 4.</b> Total de empresas turísticas en el cantón de Nicoya, Guanacaste, 2019.....	97
<b>Gráfico 5.</b> Clasificación de empresas por tamaño según la fórmula establecida por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio Nicoya y Santa Cruz, 2020.....	101
<b>Gráfico 6.</b> Identificación de los segmentos turísticos en Costa Rica presentes en Nicoya y Santa Cruz, 2020 .....	102
<b>Gráfico 7.</b> Distribución de empresas por categoría de servicios turísticos en los cantones de Nicoya y Santa Cruz, 2020.....	103
<b>Gráfico 8.</b> Empresas entrevistadas con declaratoria turística en Nicoya y Santa Cruz, 2020 .....	105
<b>Gráfico 9.</b> Empresas entrevistadas inscritas ante el MEIC en Nicoya y Santa Cruz, 2020 .....	106
<b>Gráfico 10.</b> Interés en participar en capacitación y actividades relacionadas al turismo de bienestar en Nicoya y Santa Cruz, 2020 .....	108
<b>Gráfico 11.</b> Empresas que el turismo de bienestar causa un impacto positivo o no en Nicoya y Santa Cruz, 2020.....	111
<b>Gráfico 12.</b> Empresas que consideran importante el aporte de una guía técnica para la categorización de servicios que conforman los productos de bienestar en el segmento turístico en Nicoya y Santa Cruz, 2020.....	112
<b>Gráfico 13.</b> Servicios turísticos más destacados en los cantones de Santa Cruz y Nicoya, 2020 .....	113

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro 1.</b> Matriz de congruencia interna .....	33
<b>Cuadro 2.</b> Inventario de la oferta y sus características .....	79
<b>Cuadro 3.</b> Matriz de validez interna del anteproyecto de TFG (Modalidad tesis) .....	82
<b>Cuadro 4.</b> Identificación de actores en presentación de resultados .....	87
<b>Cuadro 5.</b> Análisis FODA general de los cantones de Nicoya y Santa Cruz, 2020 .....	90

## ABREVIATURAS

**GWI:** Global Wellness Institute

**ICT:** Instituto Costarricense de Turismo

**INA:** Instituto Nacional de Aprendizaje

**INEC:** Instituto Nacional de Estadística y Censos

**IPS:** Índice de progreso social en destinos turísticos

**MEIC:** Ministerio Economía, Industria y Comercio

**MS:** Ministerio de Salud

**ODS:** Objetivos de Desarrollo Sostenible

**OIT:** Organización Internacional del Trabajo

**OEA:** Organización de los Estados Americanos

**OMS:** Organización Mundial de la Salud

**OMT:** Organización Mundial del Turismo

**OPS:** Organización Panamericana de la Salud

**PIB:** Producto Interno Bruto

**PYMES:** Pequeñas y medianas empresas

**PROCOMER:** Promotora de Comercio Exterior

**RAE:** Real Academia Española

**WTA:** Wellness Tourism Association

## RESUMEN

La actividad turística como dinamizador de la economía, fortalece destinos, comunidades y genera beneficios locales, regionales y nacionales. Sin embargo, es una actividad altamente susceptible a eventos y calamidades, como lo refleja la afectación generada por el virus SARS-CoV-2 que produce el Covid-19, cuyo alto nivel de contagio ha provocado el aislamiento de las personas y la paralización de la actividad económica.

Por otra parte, el confinamiento ha causado deterioro en la salud física y mental de las personas, quienes esperan la mejora de las condiciones para poder recuperarse. Esto representa una alternativa viable, para que los empresarios desarrollen actividades holísticas en ambientes naturales, aprovechando un nicho con mucho potencial en el país como lo es el turismo de bienestar.

En los últimos años, Costa Rica se ha ido integrando a la creciente tendencia de este segmento. Pero para hacerlo de la mejor forma, es necesario considerar la homogenización de terminología, de modo que facilite el entendimiento en el manejo de este nicho. Es así, como la presente guía técnica propone convertirse en una herramienta útil para identificar los servicios de bienestar que puedan implementarse en las MiPymes, mediante la categorización de los servicios turísticos basado en las 7 dimensiones del bienestar. Además, se dispone de un instrumento de evaluación que identifica los servicios ofertados, que posteriormente genera como resultado un nivel según el cumplimiento de las actividades sugeridas. Estas acciones pueden contribuir a mejorar la experiencia de un viajero especializado.

## **CAPÍTULO I**

### **CONTEXTUALIZACION DE LA SITUACIÓN DEL SEGMENTO DE BIENESTAR EN EL TURISMO COSTARRICENSE**

## Introducción

La actividad turística, desde su conceptualización dentro de la actividad económica, ha sido destacada como uno de los dinamizadores de la economía global. Dicha actividad, ha demostrado un creciente aumento en los desplazamientos de personas hacia diferentes destinos. Deesilatham y Hosany (2013), en su artículo *Turismo de bienestar y calidad de vida: motivaciones, limitaciones, estilos de vida y satisfacción*, destacan un aumento en el turismo internacional alcanzando en el año 2011, con 983 millones de viajeros en todo el mundo. Por su parte la Organización Mundial del Turismo (OMT) reporta que en el 2015 se contabilizaron 1.195 millones de viajes y 1.326 millones de viajes para 2017, según el documento “*Panorama del Turismo Internacional*” (OMT, 2018, p. 5), lo que representó un notable aumento de cerca del 11% en las llegadas de visitantes internacionales. Lo anterior evidencia el gran aporte que realiza el turismo a la economía mundial.

A pesar de lo anterior, el turismo es susceptible a diferentes tipos de eventos, en particular porque son personas quienes realizan la acción de desplazarse, en este sentido evidencia diversas motivaciones, preferencias, intereses entre otros, lo que ha generado que constantemente destinos y nichos turísticos hayan tenido que reinventarse, rediseñar e innovar para poder sobrevivir y mantener la competitividad en el tiempo. Como parte de estos cambios en los estilos de vida de los individuos algunos destinos han innovado en productos a partir de servicios de bienestar.

Costa Rica no ha sido la excepción en este sentido, de ahí que se han realizado diversos esfuerzos público-privados enfocados en la calidad bajo estándares internacionales, por ejemplo, la norma INTE/ISO 17679:2018 sobre Spa de bienestar que resalta los requisitos que deben cumplir las empresas para ajustarse a esta normativa. Otras de las iniciativas a nivel privado son las terapias de bosque, clases de yoga, termalismo, la alimentación saludable y sostenible, entre otras.

Siguiendo este perfil de crecimiento de la demanda y la generación de productos y servicios de bienestar, se presenta el tema de investigación **Guía técnica para la implementación de categorías de servicios de bienestar en MiPymes turísticas en Costa Rica, un estudio de caso en el cantón de Nicoya y Santa Cruz, Guanacaste para el período 2019-2020**, como una propuesta que sirva de insumo para reorientar las estrategias del desarrollo sostenible, hacia el fortalecimiento de un nicho de mercado en crecimiento conocido como turismo de bienestar; el cual junto con el subsegmento de turismo médico conforman el conglomerado conocido como turismo de salud. Cabe destacar que la presente propuesta se enfoca específicamente en el turismo de bienestar, no así en el médico.

Para el desarrollo de la tesis se consideraron criterios como la motivación de viaje del consumidor final, las particularidades de los diversos servicios que se realizan en este nicho, así como el potencial de crecimiento turístico de los cantones de Nicoya y Santa Cruz con el diferenciador de ser parte de la Zona Azul de Costa



Rica, lo que podría ser un impulso de crecimiento económico para las MiPymes de dichos cantones. Esta investigación, como oportunidad para proponer una guía técnica que sirva de base para definir requisitos generales dentro de una oferta turística especializada de enfoque holístico, siguiendo los principios de sostenibilidad.

El presente estudio está conformado por seis capítulos, el primero hace referencia a la parte introductoria explicando la línea de investigación, así como la justificación de la investigación. Además, contextualiza la situación del turismo de bienestar a nivel internacional y local. El segundo capítulo describe los antecedentes en el contexto de las Pymes turísticas, así como de la salud y su relación con el turismo. En esta misma sección se conceptualiza el turismo de bienestar.

El capítulo tercero corresponde al marco metodológico el cual explica el enfoque de la investigación, mencionando la finalidad, las fuentes de información y los instrumentos a utilizar, entre otros aspectos. El capítulo cuarto concentra todo el detalle del análisis y discusión de los resultados que se obtuvieron con la aplicación de los instrumentos. El capítulo quinto presenta la propuesta de una guía técnica para la implementación de categorías de servicios de bienestar en MiPymes turísticas, con una detallada caracterización de las dimensiones del bienestar, además de la propuesta para categorizar las empresas por niveles según los servicios y actividades mediante la aplicación de una herramienta de evaluación. Finalmente, el capítulo sexto hace referencia a las conclusiones obtenidas en la investigación y presenta una serie de recomendaciones.

## **1. Área de Estudio, Justificación y Delimitación del problema**

### **1.1 Línea de investigación**

La presente propuesta parte y se selecciona desde la línea de investigación de innovación (LGHG, 2017, p.1) creada por la Licenciatura de Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronomía para la Universidad Técnica Nacional, considerando la promoción de segmentos de mercado diferenciados, que a su vez permitan generar encadenamientos productivos, beneficiando a las economías locales y motivando el empoderamiento de algunos segmentos sociales en zonas rurales (como mujeres jefas de hogar y MiPymes), de manera que permita promover a Costa Rica como un destino de bienestar, diversificar la oferta actual y contribuir a disminuir la estacionalidad de la actividad turística.

### **1.2 Justificación**

En materia de justificación, es importante destacar que la propuesta de implementar una categorización para los servicios de bienestar en MiPymes turísticas surge como una forma de contribuir al bienestar integral de las personas a través de actividades holísticas en el turismo, así como reforzar los esfuerzos por diversificar la oferta turística actual. La investigación comprendió tanto en un contexto local como internacional, considerando que “las enfermedades crónicas están aumentando, favorecidas por la rápida urbanización, los estilos de vida sedentarios, las dietas cambiantes y el incremento de los niveles de obesidad” (Deloitte 2017, p. 3), lo que produce un deterioro considerable en la salud de las

personas, sin embargo, una de las alternativas a mediano y corto plazo es la práctica de actividades holísticas en el sector turístico, respetando los principios de sostenibilidad.

Desde la perspectiva mundial, el turismo genera en los destinos un impacto significativo, tal y como lo reflejan los 1.326 millones de personas que según el reporte anual de la OMT viajaron en el 2017 (OMT, 2018, p. 4), presentándose como un sector de gran relevancia para la economía de muchos países, tal como lo evidencian los USD\$1.340.000 millones de dólares que se generaron en el año 2017 (OMT, 2018, p. 7). Comparativamente en el caso de Costa Rica, el rubro por ingreso de turismo internacional alcanzó, de acuerdo con el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), la cifra de USD\$ 3.864.1 millones en el mismo periodo, lo que representa un 6.7% del PIB, con casi 3 millones de visitantes al año (p. 4).

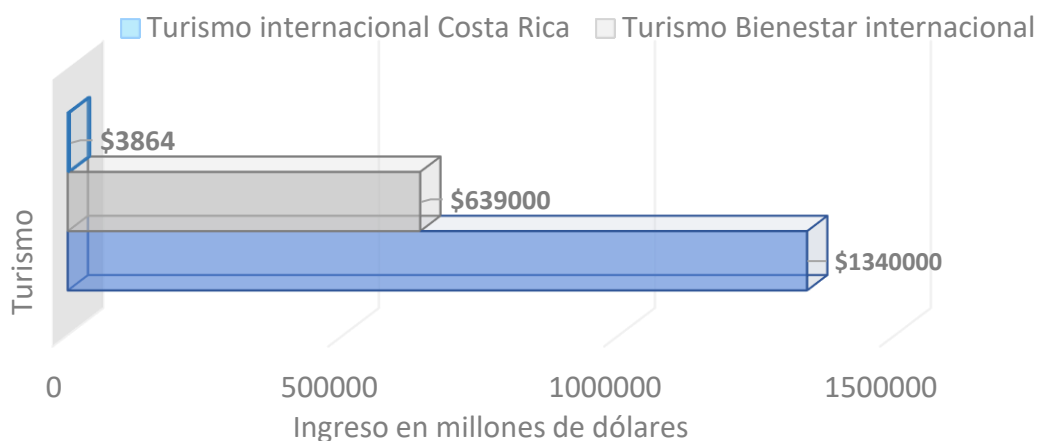
A pesar del alentador aumento de turismo mundial, una inadecuada gestión en los destinos puede causar graves consecuencias a la cultura, al ambiente y las comunidades locales. Considerando lo anterior, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) juegan un papel preponderante en la evolución de la actividad turística en el mundo. Con el precepto de que el turismo sea gestionado bajo principios que permitan procurar las condiciones óptimas para las futuras generaciones, así como las acciones y estrategias que hagan uso eficiente de los recursos naturales, económicos, sociales y culturales de cada destino. Siendo así, un estímulo para mejorar la calidad de vida de los individuos y las comunidades,

mediante la implementación de actividades relacionadas con el turismo de bienestar.

Desde la perspectiva holística del presente estudio, otras investigaciones realizadas arrojan datos de particular relevancia, tal y como lo revela el *Global Wellness Institute* (GWI), tras estimar una cuota de mercado a nivel mundial de USD\$639 mil millones de dólares en 2017, solamente para el segmento de turismo de bienestar, sin considerar los rubros que representan el termalismo y aguas minerales con un monto de USD\$56 mil millones de dólares, y a la industria del Spa US\$119 mil millones de dólares, según el informe de ese año (GWI, 2018, p. 8). En conjunto, estas tres industrias, representan cerca de USD\$811 billones (\$811.000 millones), exponiendo así la importancia del segmento en el desarrollo de la economía mundial.

Esto se podría comprender de una mejor manera en el gráfico 1: Generación de ingreso por turismo internacional 2017, al cotejar la generación total por turismo a nivel mundial, contra lo facturado por turismo de bienestar y, a la vez, compararlo con lo que produjo la industria para Costa Rica, durante el año 2017.

**Gráfico 1.** Generación de ingreso por turismo internacional 2017



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la OMT (2018) / GWI (2018) e ICT (2018)

Planteados estos escenarios, es indiscutible la relación entre salud y turismo, con una nueva propuesta conocida como turismo de salud, conceptualizada e interpretada bajo el principio del bienestar y no en procedimientos médicos. Con el fin de demostrar que las actividades turísticas no son solamente fuentes exclusivas de ingresos, contribuyen también a mejorar la salud de las personas de forma preventiva y no curativa, impactando positivamente a las personas y los destinos. Esto apoyado en la generación de más fuentes de empleos mediante encadenamientos productivos, primordialmente para las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas, impulsando el beneficio del entorno natural, cultural y social.

Es importante enfatizar que la presente investigación se realizó con datos concretos y actualizados al año 2019, como los indicadores sobre la actividad turística enfatizando en el segmento de bienestar tanto a nivel mundial como para

Costa Rica. La información fue tomada de fuentes fidedignas que permiten garantizar la transparencia y objetividad del estudio.

De esta forma, la investigación pretende realizar un aporte básico a futuro para llegar a la estandarización de los conceptos, a fin de manejar una misma nomenclatura dentro del sector turístico, a través de la creación de una guía técnica como herramienta que brinde las pautas necesarias en la definición de los lineamientos y/o criterios, con las características que permitan implementar las categorías de los servicios de bienestar que serán incorporados en las MiPymes, con el fin de mejorar las economías locales o incrementar la generación de divisas en el destino, diversificar la oferta y evitar la migración de mano de obra calificada.

La relevancia para realizar este proyecto, esbozado mediante un proceso conceptual-metodológico, participativo, que permitió plantear el diseño de esta herramienta como consecuencia de la ausencia en Costa Rica, de un modelo que contribuya a delimitar de forma sistemática los servicios que se deben ofrecer dentro del nicho del turismo de bienestar. Dichos servicios, en algunos de los casos son brindados por personal que no está debidamente profesionalizado, por lo que su calidad podría verse afectada, sin embargo, el control de calidad puede mejorarse, si se adapta la oferta actual no profesionalizada a una que cumpla con estándares internacionales a través de la capacitación formal. Lo expuesto, puede traer beneficios a las MiPymes turísticas de los cantones de Santa Cruz y Nicoya con un apoyo accesible en la diversificación de los productos que impulsen las zonas.

La selección del sitio de estudio se basó en la premisa de que estos cantones pertenecen a una zona que en el 2005 fue catalogada como Zona Azul. Esta nominación se fundamenta en las peculiaridades que el investigador Dan Buettner junto con un equipo *National Geographic* definieron. Desde el 2005, el autor del libro *Blue Zones* se propuso identificar otros lugares con altas tasas de longevidad como lo referencia en su artículo Puyol (2018):

“El secreto de la longevidad en las Zonas Azules: nueve razones para vivir más”, se refiere a estas áreas donde habitan las personas más longevas del planeta de forma saludable. Las regiones identificadas son Okinawa en Japón, Icaria en Grecia, Loma Linda en California y la Península de Nicoya en Costa Rica. (parr 4).

Finalmente, y no por ello menos importante, destacable el respaldo que ha brindado el ICT en el desarrollo profesional del segmento de turismo de bienestar en Costa Rica. Este apoyo está claramente representado en el Plan Operativo Institucional del 2017, en el marco del Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018, con el proyecto denominado *Wellness Pura Vida*, realizado en el contexto de la estrategia de turismo de bienestar:

Esta estrategia impulsa el fortalecimiento de la oferta saludable que existe en el país, complementaria a la oferta de naturaleza y aventura de protagonismo internacional, en aras de posicionar al país como un destino generador de experiencias auténticas de viaje, que mejoran la calidad de vida y se fomentan encadenamientos productivos locales. (ICT, 2017 p. 19)

Las acciones comentadas anteriormente, demuestran la importancia de la participación del gobierno junto al sector privado, como pilar fundamental para el

eficiente desarrollo de las actividades económicas basadas en servicios de bienestar para la región propuesta, que posteriormente podría ser replicable en otras zonas del país.

A pesar de todos los beneficios que se puedan enunciar, se ha podido identificar la deficiencia que existe en el recurso humano del sector turístico, relacionado al manejo adecuado de los conceptos, a las características que componen esta área específica y a la implementación de los servicios de bienestar en las empresas. Sin embargo, poco a poco se han ido presentando iniciativas públicas y privadas, enfocadas en crecer en materia de formación y capacitación formal en áreas específicas, relacionadas con este nicho. De ahí el aporte que, el presente estudio podría brindar al segmento y a la vez el beneficio para las MiPymes turísticas participantes del estudio, identificando fortalezas y oportunidades que conlleven a la creación de productos innovadores para el turismo de bienestar.



## **2. Situación actual del conocimiento del tema (Estado de la cuestión)**

Es de interés denotar cómo se encuentra el estado del conocimiento sobre el tema-problema, para evidenciar si es innovador, permitiendo realizar una propuesta aplicada a la realidad y necesidades del segmento en estudio. Cabe mencionar que dos sectores como turismo y salud, que en principio podrían verse como antónimos, en realidad de forma intrínseca se relacionan para generar beneficios al individuo y a los destinos. Algunos estudios respaldan esta afirmación, como se ha demostrado a lo largo de la historia, desde la antigüedad a los tiempos modernos donde los individuos han viajado a diversos destinos en busca de mejorar su estado de salud de forma consciente.

En referencia a lo anterior, es evidente que el sector turístico conlleva grandes beneficios económicos a los destinos y comunidades, pudiendo aumentar su potencial de crecimiento al incorporar el elemento salud en su esencia holística, con el propósito de presentar de una forma más clara la relación entre ambas áreas. En esta sección se hace una amplia referencia a varias posiciones, desde la perspectiva internacional, pasando por Europa y Latinoamérica hasta llegar al enfoque costarricense.

## 2.1 Estudios sobre el turismo de bienestar

### 2.1.1 Investigaciones desde la óptica europea

Deesilatham y Hosany (2013) de la Escuela de Administración Royal Holloway, Universidad de Londres, en su artículo *Turismo de bienestar y calidad de vida: motivaciones, limitaciones, estilos de vida y satisfacción*, consignan información relevante sobre el incremento en la cantidad de viajes internacionales y el rubro económico que representa a nivel mundial, lo que ha permitido identificar con mayor facilidad los factores que afectan los motivos de viaje, los estilos de vida y hasta la satisfacción de los turistas con productos que cumplan con sus expectativas. Para este efecto los autores mencionan que:

*Tourism is an important industry that drives the world economy. The World Tourism Organization (2012) reported that international tourism increased by 4.6% to reach 983 million tourists worldwide in 2011. In particular, international tourism receipts recorded a 3.9% growth rate from US\$927 billion in 2010 to US\$1,030 billion in 2011. [...] Many tourism destinations try to develop suitable tourism products in order to satisfy consumers' varying motivations for travel such as leisure, recreation, and holidays; business and professional; health; religious and pilgrimage; and visits to family and friends. Health is now a motivation that many destinations use as a key strategy to attract international and local tourists. (p. 2)*

Según el aporte de los autores, es evidente que el impacto económico en el turismo es significativo, con esfuerzos para desarrollar actividades direccionadas a cumplir con los intereses de los clientes, con productos sostenibles y basándose en la motivación que los hace viajar, como el caso de la salud la cual está siendo

utilizada por algunos destinos para captar clientes. Siguiendo esta línea de pensamiento, los autores rescatan que "according to the supply side, wellness tourism is unique in that it improves individual health and well-being more effectively compared to other modes of tourism, and it is offered in various forms around the World" (Deesilatham y Hosany, 2013, p. 2), lo que representa un gran aporte por parte del turismo de bienestar, al promover el mejoramiento de la salud y el bienestar del viajante, en comparación con el resto de los segmentos turísticos, representando un factor determinante para que nuevos proyectos puedan incursionar en el mercado, ofertando nuevos productos y activar otros segmentos económicos, sociales e incluso individuales.

Fernández (2017), en su estudio titulado "*Análisis DAFO del turismo de salud y bienestar: El caso de Andalucía*", destaca la importancia de analizar de forma individual el nicho de turismo de bienestar ya que posee características particulares, poniendo en contexto las acciones del gobierno de España:

La implicación del gobierno español debería ser más incisiva en aspectos generales relacionados con el desarrollo de un tejido turístico de salud a lo largo del país, la promoción y comercialización. Previamente se debe estudiar este sector de manera independiente al resto de tipologías turísticas, ya que posee identidad propia. Es primordial acordar una definición global del segmento y elaborar estudios y bases de datos fiables sobre la cuantificación real de la oferta y de la demanda de salud y bienestar. Se deben destinar recursos a la investigación, a elaborar informes y estadísticas que arrojen datos fiables que permitan cuantificar el impacto económico del sector. (p. 75-76)

El referente anterior expresa la importancia del segmento de salud, tomando en consideración sus particularidades, a partir de datos verificables que general la suficiente confianza para incentivar la elaboración de más estudios e investigaciones, que permitan contrastar el impacto económico del turismo de bienestar en diversas regiones.

A pesar de la propuesta anterior, algunos investigadores, se han dado a la tarea de hacer sus propias propuestas, tal como lo recalca De la Hoz y Muñoz (2016), en su investigación *Análisis de los determinantes de la predisposición a visitar un destino de turismo de bienestar: tipologías del turista potencial*, en la cual presentan varias interpretaciones de diversos autores que vale la pena referenciar. Resaltando los diferentes puntos de vista y acepciones como lo indica Loh (2014), Mueller y Kaufmann (2001) que hacen una “diferencia entre aquellos que viajan para buscar servicios que les permitan mantener su bienestar y aquellos que buscan tratamientos debido a una condición médica específica. El primero se podría denominar turismo de bienestar y el segundo turismo médico” (p. 3.). Por su parte, Ravichandran y Suresh (2010) citados por De la Hoz y Muñoz (2016), definen el turismo de bienestar como la “prestación de servicios holísticos cuyo objetivo principal es la prevención de enfermedades”. (p. 84-85)

Es posible, ya en este punto, dar un poco más detalle de las características que distinguen el turismo de bienestar frente al turismo médico, como De la Hoz (2013), basado en las divisiones que proponen Taleghani, Chirani y Shaabani (2011):

Al realizar la primera aproximación encontramos que los términos turismo de salud, turismo médico y turismo de bienestar, muchas veces se utilizan de manera intercambiable e indistinta. Sin embargo, la revisión de la literatura nos permite concluir que el turismo de salud es un término *sombrilla*, que engloba tanto al turismo médico como al turismo de bienestar, e incluye todas esas actividades que conducen a mejorar la salud y moral de los individuos. Por otra parte, se esclarece la diferencia entre (i) *turismo médico*, realizado por personas con algún tipo de enfermedad, quienes utilizan servicios de rehabilitación y curación; y (ii) *el turismo de bienestar*, que es realizado por personas sanas, que buscan principalmente servicios de prevención específica de enfermedades y un aumento en su sensación de bienestar. (p. 49)

Apoyado en lo anterior, se puede identificar que cada área dentro del segmento de salud tiene sus propias características y percepciones, basadas en intereses o necesidades particulares, donde el individuo busca algún tipo de procedimiento para aliviar o recuperar su estado salud y se inclina por las opciones médicas considerando precio-calidad principalmente. Su contraparte se encuentra cuando las personas tienen como objetivo la prevención, el descanso y la relajación a través de actividades holísticas y saludables durante las vacaciones y no necesariamente en función del precio, pero sí de la calidad, lo que permite la evolución del segmento de bienestar.

Dada la rápida expansión del nicho, es que, en el 2019, la OMT, lanza como oficial el concepto en que se afirma que:

El turismo de salud cubre aquellos tipos de turismo que tienen como motivación primordial la contribución a la salud física, mental y/o espiritual

gracias a actividades médicas y de bienestar que incrementan la capacidad de las personas para satisfacer sus propias necesidades y funcionar mejor como individuos en su entorno y en la sociedad. El término turismo de salud engloba el turismo de bienestar y el turismo médico. (p. 39)

De esta forma, la OMT, resalta el hecho de que este segmento de turismo presenta una motivación de viaje con propósitos más específicos buscando beneficios para mejorar o mantener su condición de salud, lo que brinda indicios de los cambios mercadológicos que se deben ir desarrollando según las preferencias, como lo considera Sánchez (2016), en su investigación sobre tendencias, perfiles y motivaciones del turismo de salud y de bienestar de la Escuela Ostelea de España, menciona que:

Cada vez es más creciente el interés por la salud, el aprovechamiento del tiempo de ocio, la preocupación por la estética y el mantenimiento de unos hábitos de vida saludables. Además, existe una clase media mundial con ingresos y tiempo disponibles que refuerza la demanda de viajes en los que se consumen productos y servicios vinculados a tratamientos médicos, terapias corporales, tratamientos faciales y anti-edad, masajes y desintoxicaciones. (p. 5)

Esta investigación refuerza las variaciones en la demanda, que hace crecer el proceso de innovación de la oferta, abriendo oportunidades para el surgimiento de profesionales o empresas especialistas en el segmento de turismo de bienestar, con nuevas técnicas de comercialización que contribuyan al posicionamiento de destinos emergentes con autenticidad tanto a nivel de servicio como de producto.

### **2.1.2 Turismo de bienestar desde la perspectiva Latinoamericana**

Ahora desde una posición latinoamericana, particularmente desde México, es posible hacer referencia a la investigación realizada por Bermúdez, López y Ramos (2015), en su artículo teórico-práctico “*Análisis de impactos generados por el turismo de bienestar a nivel sociocultural Caso: Riviera Nayarit, México*”, quienes a partir de la metodología cualitativa de tipo explicativa-sintético, abordado teóricamente en la conceptualización de los aportes que realiza dicho estudio concluye que los intereses de los clientes son muy puntuales, tal como lo manifiestan en sus investigaciones:

A raíz de la investigación realizada se ha evidenciado que con la gran variedad de actividades que existen dentro del turismo de bienestar alrededor del mundo, en Riviera Nayarit, México, las más relevantes y que atraen a los turistas son: los spas con sus centros especializados que debido a la innumerable variedad y al excelente servicio brindado genera satisfacción en los clientes lo que propicia el deseo de volver al destino en busca de relajación y descanso a través de los diversos tratamientos ofrecidos. (p. 57)

Los autores resaltan la importancia de la versatilidad y dinamismo que el segmento de turismo de bienestar brinda dentro de la actividad turística, a través de una variada oferta que permite que los turistas visiten varias ocasiones al mismo destino, si la experiencia fue placentera, tal como se señala en la Riviera Nayarit en la península de Yucatán, con una prominente oferta de productos y servicios enfocados en el turismo de bienestar. En cuanto a este auge en la costa del noreste

mexicano, los autores resaltan el importante aporte gubernamental que se realizó en respuesta del apogeo provocado por el turismo de bienestar, al afirmar que:

Se incrementó significativamente la inversión de la infraestructura debido al auge del turismo en Riviera Nayarit y en gran parte por el turismo de bienestar, lo que llevó a la creación de un nuevo municipio y la posibilidad de nuevas oportunidades de mercado con la unión de los municipios Puerto Vallarta y Nuevo Vallarta, lo que promete mejorar a la vez la calidad de vida de los habitantes estén o no empleados en el sector. Aunado a la popularidad del sector turístico y el aumento de oportunidades laborales que este genera, son cada vez más los jóvenes que se interesan por estudiar y hacer parte de la actividad turística, lo cual genera un impacto positivo en la educación de la región. (Bermúdez, López y Ramos, 2015 p. 60- 61)

Según el análisis de los autores, es claro el potencial de crecimiento que el turismo de bienestar representa para la comunidad de Riviera Nayarit al incrementarse la inversión de la infraestructura para el segmento de bienestar, que generó a su vez la apertura de nuevos mercados, con una consecuencia positiva para mejorar la calidad de vida de las comunidades involucradas, reduciendo la migración, aumentando la alfabetización y preparación formal, para que el sector contara con personal debidamente capacitado, al crecer el interés de los jóvenes al involucrarse en las actividades desarrolladas dentro del turismo de bienestar.

El interés en los servicios relacionados con el turismo y la salud se debe en gran medida, como se ha podido evaluar a lo largo de esta revisión bibliográfica, a varias razones a mencionar: alto nivel del estrés que existe en lo laboral, inadecuada alimentación y sedentarismo que provocan obesidad, así como los crecientes



problemas mentales en la población trabajadora, todo esto va deteriorando considerablemente la salud y por consecuencia el rendimiento de las personas. Existe una contraparte que se va desarrollando poco a poco gracias a que más personas toman conciencia de la necesidad de cambio de esas condiciones para mejorar sus condiciones de salud y por ende irlo transformando en un estilo de vida y a la larga se ven influenciados en sus viajes que realizarán.

El acervo cultural es también significativo en el desarrollo de una oferta innovadora, puesto que los conocimientos y prácticas que realizan los pueblos originarios son las bases de las prácticas holísticas que se realizan desde ya en las ofertas de bienestar en el segmento turístico, como lo muestra Lozano (2013):

Las prácticas ancestrales de las culturas precolombinas cada día son más validas en su aplicación actual para la medicina alternativa, orientada al bienestar y la salud, es un hecho que en los últimos años se observa un gran crecimiento de endemias de estrés que se presentan bajo determinadas circunstancias propias del sistema actual de vida urbana y actividades cotidianas, ocasionando recargas de tensión como respuesta a la supervivencia en un mundo agitado. La somatización del estrés se traduce en enfermedades fisiológicas, emocionales y anímicas, consideradas peligrosas y causantes de altos índices de morbilidad y mortalidad. (p.10)

La incorporación de más tradiciones culturales que puedan implementarse adecuadamente en los productos y servicios contribuirá a crear nuevas experiencias para quienes los practiquen en la actualidad, y puede ser un incentivo para nuevos

usuarios ampliando significativamente la oferta y el mercado lo que genera más oportunidades de negocios.

### ***2.1.3 Exposición del turismo de bienestar desde la perspectiva costarricense***

Desde la perspectiva costarricense, los estudios de carácter científico realizados en torno al turismo de salud, por el momento, han sido abordados desde el enfoque médico y no desde enfoque holístico. Según la evidencia presentada, las actividades turísticas en Costa Rica tales como termalismo, spa, alimentación saludable y actividad física, yoga: además de las actividades de turismo que tienen una relación indirecta con el área de bienestar, son parte de la futura oferta de bienestar.

Para efectos de la presente exploración, en torno al turismo médico se hace una breve referencia solo con el fin de mostrar los aportes investigativos hasta ahora realizados.

Como referencia para respaldar lo antes mencionado sobre el segmento médico, en el 2016 la Promotora de Comercio Exterior (PROCOMER) presentó un informe denominado *Servicios Globales de Salud en Costa Rica*, cuyos objetivos eran tener una mejor percepción del turismo médico a nivel internacional al conocer la oferta y demanda, así como los canales de promoción para favorecer el desarrollo de esta actividad en particular. También, dentro de las consideraciones de dicho

informe afirma que Costa Rica está en el ranking anual de los principales 25 destinos más importantes en el turismo médico (Chacón, p, 20). Sin embargo, estos estudios aún no evidencian claramente el beneficio del segmento médico dentro del sector turístico para Costa Rica, sin una combinación de todos los servicios tanto médicos como holísticos, buscando la relación equilibrada de la mente, el cuerpo y el espíritu, pues el individuo es un solo ser y su abordaje debe ser integral.

Siguiendo la misma línea de pensamiento, de acuerdo con las consultas bibliográficas realizadas en esta investigación, se podría demostrar que el turismo de bienestar presenta muchas aristas por considerar, esto con el fin de manejar con mayor precisión la terminología y las características que lo componen. Dichas características se promueven por las motivaciones de las personas y las tendencias del mercado, lo que explica la evolución turística con demandas altamente dinámicas en búsqueda de satisfacer sus necesidades. Es en este punto donde el turismo de bienestar, desde una concepción preventiva, holística, enfocado en mantener y mejorar un estilo de vida saludable, realizado por personas sanas o con alguna enfermedad pero que sus fines no sean terapéuticos, curativos o quirúrgicos ofrece alternativas atractivas y novedosas.

Sin embargo, para 2019 el turismo a nivel mundial siguió teniendo un papel protagónico al generar un gran impacto económico y social en los destinos que desarrolla y el turismo de bienestar lleva una línea de crecimiento también de considerar por todos los beneficios que conlleva. Durante el 2020 la situación

mundial cambió radicalmente, debido al impacto sufrido por la pandemia causada por el COVID-19.

De esta forma el estudio se exterioriza, como un proyecto innovador desde la perspectiva investigativa, que pretender servir como insumo para la creación de líneas de acción más eficientes, con un enfoque estandarizado, a raíz de la falta de nomenclaturas oficiales, lineamientos e incluso normativas en algunas áreas, para desarrollar las actividades en torno al concepto de bienestar, lo que permitiría definir las posibles pautas para regular algunas de las actividades que conforman el turismo de bienestar, diseñar modelos para una gestión de la calidad en productos y servicios que ya están siendo brindados en Costa Rica.

## **2.2 Planteamiento del problema**

La salud global actualmente afronta tantos escenarios que se vuelve crítica; la exposición al estrés por tiempos prolongados y exhaustivas jornadas laborales tienen graves implicaciones para la salud, tales como cansancio, disminución de la productividad, aumento de la tensión, depresión, ansiedad, entre otras enfermedades, las cuales favorecen el aumento en los índices de mortalidad. Según Francisco Becerra (2016), Director Asistente de la Organización Panamericana de la Salud (OPS, oficina adjunta a la Organización Mundial de la Salud-OMS) y participante del seminario organizado por PAHO-OMS, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización de los Estados Americanos (OEA), en la celebración del Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo:

El mundo laboral actual, dados los desafíos del progreso industrial, la globalización, el desarrollo tecnológico y las comunicaciones virtuales, nos impone condiciones que a menudo exceden los límites de nuestras capacidades. El resultado es un estrés laboral que puede llevar a problemas físicos, mentales e incluso disfunciones sociales que dañan nuestra salud, socavan nuestra productividad y afectan a nuestros círculos familiares y sociales. (párr. 1-2)

Es en este escenario, surgen alternativas que contribuyen a atenuar estos males, como soporte para lograr el mejor equilibrio entre las condiciones físicas, mentales, sociales, ambientales, emocionales, espirituales y económicas, proporcionando sentimientos de satisfacción, paz, tranquilidad, entre otros, sin lugar a duda mejorando la calidad de vida. La inclusión de actividades complementarias al turismo tradicional, tales como yoga, meditación, ejercicio físico, caminatas en la playa, terapias de bosque, tratamientos de estética y aprovechamiento de las aguas termales y el mar, alimentación saludable y sostenible, forman parte de la oferta necesaria para el turismo de bienestar, que además de ampliar la oferta existente, fomentar los encadenamientos productivos en MiPymes, contribuir a la disminución de la pobreza, favorecer a la contracción de las desigualdades de género, minimizar la contaminación con un sector de producción y consumo responsables, son generadoras de fuentes de empleo permitiendo potencializar economías contraídas.

De esta forma se refuerza la importancia de mejorar los procesos gubernamentales, así como la cartera de beneficios que se le pueda brindar a las MiPymes en cuanto a educación de calidad, acceso a financiamiento, incursión en

nuevos mercados, a fin de fomentar su desarrollo y crecimiento dentro del sector turístico, tal como lo menciona Brenes (2006):

El turismo ofrece oportunidades para crear micro, pequeñas y medianas empresas que ofrecen productos y servicios; esto ayuda a promover la igualdad entre hombres y mujeres, puesto que en este sector se emplea a un porcentaje superior de mujeres respecto de otros, incluso favorece la creación de negocios familiares, lo cual permite ampliar las oportunidades para mejorar la calidad de vida de los habitantes de una comunidad. (p. 13)

Lo presentado hasta el momento manifiesta grandes oportunidades y beneficios económicos del segmento de bienestar, por ende para el sector turístico, pues como claramente lo prueban los estudios realizados por el GWI, en su informe anual del 2018 *Global Wellness Economy Monitor*, donde devela que todo el segmento de bienestar, generó en el año 2017 más de USD\$4.2 trillones de dólares a nivel mundial, de donde se extrae la porción relacionada al turismo, con una cuota de mercado de más de USD\$811 000 millones de dólares totales considerando los rubros de turismo de bienestar USD\$ 639 000, termalismo USD\$ 56 000 y Spa USD\$119 000, para el mismo año (GWI, 2018 p 3), lo que demuestra el rápido desarrollo a nivel mundial. Ahora bien, desde el punto de vista turístico para nuestro país, según el Banco Central de Costa Rica para el 2017, se registró una visitación de 2.959.869 de personas con un ingreso de USD\$3.864,1 millones de dólares, lo que representa el 6.7% del PIB. (ICT 2017, p. 4)

Los números permiten visualizar cómo el sector turístico representa un importante aspecto en la economía del país, con una capacidad de implementación

en todo el territorio nacional, generando una mejor distribución del gasto por turismo. Esta dinámica puede involucrar la participación de comunidades, con mayor exposición cultural, mejorando la distribución de los ingresos de gobiernos locales, para que aporten en infraestructura, seguridad, optimizando otros servicios esenciales y generando oportunidades de empleo, principalmente en áreas de mayor vulnerabilidad y con menores recursos para dinamizar la economía local.

Las zonas de estudio, son las que pueden ser más favorecidas por iniciativas en torno al segmento del bienestar con sus diferentes líneas de acción, siendo vinculante para respaldar la selección del área de estudio, tomando en consideración las cifras obtenidas en el Índice de Progreso Social (IPS) en destinos turísticos, herramienta diseñada entre el ICT e INCAE (anexo 4), que se presenta como “el primer modelo integral para medir el desarrollo humano que no incluye el Producto Interno Bruto, ni otra variable económica, pero las complementa” (ICT, 2019, p 1). A través del IPS se define un mejor panorama de la situación del sector turístico en la zona seleccionada, el cual se fundamenta en:

Disponer de herramientas para el análisis estratégico del sector turístico en Costa Rica identificar y potencializar los impactos del sector turístico en la economía y sociedad costarricense; promoviendo mecanismos innovadores que dinamicen al sector a través de estrategias que generen mayores beneficios (ICT, 2019, p. 1), locales y nacionales.

Este modelo INCAE-ICT, evalúa la gestión en el cumplimiento de los gobiernos para cubrir las necesidades sociales y ambientales, según lo explica Chacón (2015), la metodología para medir el IPS:

Asume valores entre 0 y 100, correspondiendo el valor más alto a una mayor satisfacción de las necesidades sociales y ambientales de los ciudadanos de un país. En términos generales, se calcula como un promedio simple de los valores alcanzados en cada una de las tres dimensiones consideradas (como se recordará: necesidades básicas, fundamentos de bienestar y oportunidades); las cuales, a su vez, asumen valores entre 0 y 100, correspondiendo el valor más alto al mejor desempeño. Los valores de las dimensiones se estiman como un promedio simple de los componentes que las conforman (4 componentes en cada dimensión), los cuales también asumen valores entre 0 y 100, donde 100 representa el máximo valor obtenido en los países analizados. (p 5)

Considerando esta guía de medición en destinos turísticos, para Costa Rica, destaca la provincia de Guanacaste como la segunda zona, después de Puntarenas, con mayor cantidad de cantones incluidos en el estudio, lo que permite justificar la selección de los cantones de Nicoya y Santa Cruz. Basado en los datos presentados, donde el distrito de Sámara en el cantón de Nicoya cuenta con un IPS de 69.2, menor al IPS cantonal de 74.1, las áreas de Tamarindo con un índice de 69.9 y Conchal con 65.6 en el cantón de Santa Cruz evidentemente menores al IPS cantonal de 73.3 en ambos casos (ICT, 2019 p. 3-4), lo que demuestra la oportunidad para crear una propuesta con el fin de implementar actividades relacionadas con el bienestar, y a su vez que sirva de insumo en un futuro para aumentar estos índices de progreso social en las zonas de estudio.

El IPS, como herramienta para medir el impacto de la actividad en destinos turísticos específicos, brinda un importante apoyo a la presente investigación, sirvió



de respaldo en la propuesta de una guía técnica que pretende ser un insumo en la creación de un piloto para la categorización de servicios ligados al bienestar, a través de la identificación de parámetros, criterios e indicadores que permitan delimitar las categorías. Esta propuesta busca contribuir con un instrumento para que las MiPymes turísticas puedan trazar una estrategia, en torno al desarrollo y promoción del segmento, pudiendo ajustar su oferta y operación al implementar acciones enfocadas en la atracción de turistas de bienestar, además de promover encadenamientos productivos.

A los beneficios antes mencionados se les suman el potencial de exposición y crecimiento que puede brindar el concepto de Zonas Azules, aportando un valor agregado y originalidad a la futura oferta en la provincia de Guanacaste, específicamente en los cantones de Nicoya y Santa Cruz, los cuales forman parte de la Zona Azul de Costa Rica y presentan los índices de IPS más bajos en esta región del país.

Partiendo de lo expuesto, se presenta a continuación la pregunta problema para la presente investigación.

### **2.3 Pregunta Problema**

¿Cuáles son los elementos técnicos que debe integrar una guía para la categorización de los servicios ofrecidos dentro de las MiPymes turísticas en los cantones de Nicoya y Santa Cruz de la provincia de Guanacaste?

## **2.4 Alcances**

Esta guía es una propuesta dirigida a que el Instituto Costarricense de Turismo y la empresa privada puedan desarrollar productos y servicios holísticos en las MiPymes turísticas de los cantones de Nicoya y Santa Cruz.

## **2.5 Limitaciones**

Toda investigación conlleva una serie de limitaciones durante el proceso, identificarlas permite buscar alternativas para solventar las dificultades. En el presente estudio las principales limitantes, radican entre la carencia de información actualizada que poseen los gobiernos locales respecto a la temática en cuestión:

Tanto los gobiernos locales como las sedes regionales de algunas de las instituciones del Estado no cuentan con información actualizada, por lo que se dificulta un poco la obtención de datos reales al 2019 – 2020.

El sector privado, especialmente los empresarios turísticos presentaron cierto hermetismo a brindar información que pueden considerar como sensible, especialmente en el ámbito financiero, el cual es necesario para determinar el tamaño de la empresa según el modelo del MEIC.

La investigación inicia en el tercer trimestre del 2019, con proyección hasta el 2020, sin embargo, durante la realización de la misma, se presentó a nivel

mundial la más grave emergencia sanitaria a raíz del Sars-COV-2 síndrome que produce el Covid-19, lo que imposibilitó continuar la labor de campo para la recolección de la información y aplicación en sitio, de las herramientas propuestas para el análisis de la situación del segmento de bienestar en los cantones de Nicoya y Santa Cruz en la provincia de Guanacaste.

Como consecuencia de esta situación de emergencia nacional, no se pudieron realizar los talleres presenciales considerados con los empresarios turísticos en cada uno de los cantones. Estas actividades se programaron al inicio de la investigación, puesto que pretendían validar el uso del instrumento de evaluación en el campo directamente, ya que esto permite una recolección más sistemática de la información que respaldaría el uso de completo de la herramienta. Por esta razón, pendiente como una recomendación a realizar en el momento pertinente.

## **2.6 Temporalidad**

El estudio se enfocó en un alcance sincrónico, haciendo referencia a “aspectos de desarrollo de los sujetos en un momento dado” (Barrantes 2013, p 86), a partir de esta definición se buscó analizar el fenómeno de interés en relación con la definición y delimitación de los servicios de bienestar en MiPymes turísticas de Nicoya y Santa Cruz, en el periodo 2019 - 2020.

### **3. Objetivos**

#### **3.1 Objetivo General**

Elaborar una guía técnica para la implementación de categorías de servicios de bienestar en las MiPymes turísticas en los cantones de Nicoya y Santa Cruz, provincia de Guanacaste, durante el periodo 2019 - 2020.

#### **3.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la oferta de MiPymes Turísticas a través de la fórmula establecida por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio para Nicoya y Santa Cruz, Guanacaste.
  
- Identificar las MiPymes turísticas que ofrecen servicios de bienestar.
  
- Caracterizar las dimensiones del bienestar y los servicios que se ofrecen dentro de este modelo.

**Cuadro 1.** Matriz de congruencia interna

<b>Título</b>	<b>Problema</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Preguntas de investigación</b>
Guía técnica para la implementación de categorías de servicios de bienestar en MiPymes turísticas, un estudio de caso en el cantón de Nicoya y Santa Cruz, Guanacaste para el período 2019-2020	¿Cuáles son los elementos técnicos que debe integrar una guía para la categorización de los servicios ofrecidos dentro de las MiPymes turísticas en los cantones de Nicoya y Santa Cruz, de la provincia de Guanacaste?	Elaborar una guía técnica para la implementación de categorías de servicios de bienestar en las MiPymes turísticas en Nicoya y Santa Cruz, Guanacaste, para el periodo 2019 - 2020.	Diagnosticar la oferta de MiPymes Turísticas a través de la fórmula establecida por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio en Nicoya y Santa Cruz, Guanacaste.	¿Cuál es la oferta de MiPymes turísticas que cumplen con la clasificación designada por el MEIC?
			Caracterizar las dimensiones del bienestar y los servicios que se ofrecen dentro de este modelo.	¿Cuáles son los servicios turísticos que responden a las dimensiones del bienestar?
			Identificar las MiPymes turísticas que ofrecen servicios a partir del uso de las dimensiones del bienestar.	¿Cuál es la estrategia para la identificación de las MiPymes turísticas que ofrecen servicios de bienestar?

**CAPITULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2. Marco Teórico**

El marco teórico es el pilar fundamental sustento investigativo que garantiza la presentación de información veraz y confiable, al analizar y presentar varios enfoques y antecedentes del estudio, como antesala que describe, explica y orienta las ideas, los procedimientos y las teorías que serán presentadas durante la investigación.

En primera instancia, en esta sección, se realiza una recopilación y referencia del proceso teórico, basado en conceptos generales, a fin de conocer, manejar, interpretar, dar respaldo científico al significado de las diferentes orientaciones asociadas al turismo y a una de sus ramas, conocida como turismo de bienestar, con el fin de dirigir dichos hallazgos hacia las MiPymes turísticas en Costa Rica, propiciando un ambiente de análisis desde el campo profesional, académico y técnico del concepto del turismo de bienestar, sus características, alcances y beneficios que puede ofrecer a las empresas turísticas en los cantones de Nicoya y Santa Cruz.

### **2.1 Empresa en el contexto de las pymes**

El Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) en su Directorio de Empresas y Establecimientos del año 2017, presentan la definición de empresa como:

Aquella de la cual dependen administrativamente otros negocios para la compra de materias primas, para directrices y políticas de ventas de producción o respecto al personal, también se les denomina casa matriz u

oficinas centrales; sus operaciones las realiza en un mismo lugar o en otras ubicaciones, o bien en ambas. (p. 10)

Tal y como lo acota la definición del INEC, las unidades productivas consideradas como empresas deben contar con una estructura organizada, con el propósito de desarrollar una actividad a partir de lineamientos adecuados, permitiendo así, realizar actividades económicas eficientes y eficaces con fines lucrativos.

Por otra parte, con una perspectiva más dinámica, los autores García y Casanueva (2000) definen a la empresa como una "entidad que, mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio, que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados" (p 3), dicha definición se acerca a la idea de la unidad productiva con fines lucrativos.

### **2.1.1 MiPymes**

Según los criterios definidos por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) presentes en el *Estado de Situación de las Pymes en Costa Rica para el año 2016*, las empresas se catalogan según su tamaño, número de colaboradores e ingresos, se definen como "micro, pequeña y mediana empresa de los sectores industria, comercio, servicios y tecnologías de la información" (MEIC 2017, p 3). A nivel de legislatura en el ámbito costarricense, en el artículo 3 la Ley 8262, brinda un significado claro de lo que debe entenderse por MiPymes:



Para todos los efectos de esta Ley y de las políticas y los programas estatales o de instituciones públicas de apoyo a las PYMES, se entiende por pequeña y mediana empresa (PYME) *toda unidad productiva de carácter permanente que disponga de recursos físicos estables y de recursos humanos, los maneje y opere, bajo la figura de persona física o persona jurídica, en actividades industriales, comerciales o de servicios.* Mediante reglamento, previa recomendación del Consejo Asesor Mixto de la Pequeña y Mediana Empresa, se definirán otras características cuantitativas de las PYMES, que contemplen los elementos propios y las particularidades de los distintos sectores económicos, tomando como variables, al menos, el número de trabajadores, los activos y las ventas. (Ley N° 8262, Fortalecimiento de las Pymes, 2002).

Por su parte, el Colegio de Profesionales de Ciencias Económicas de Costa Rica (2012), hace una importante contribución al mencionar que las MiPymes “impulsan la competitividad, el conocimiento e innovación, la adaptación y especialización flexible y ayudan a reducir la pobreza”. (p. 1)

Según lo antedicho, las MiPymes son un importante baluarte en el ámbito social y cultural, sobre en el campo económico, ya que permiten la creación de encadenamientos productivos e intercambio de conocimiento, donde el sector turístico brinda un gran ejemplo de la dinamización del comercio local.

### **2.1.2 MiPymes turísticas en Costa Rica**

Guevara y Ruiz en el *Diagnóstico de situación de las MiPymes en el sector turístico del proyecto Avanza de la Fundación Omar Dengo* hacen una precisa

exposición del concepto de pyme turística en la realidad costarricense, de forma que, según lo cita el Manual para Pymes #5 del 2011, su función principal es la de “comercializar servicios que satisfagan las necesidades del turista o cliente inmediato” (2013 p. 55), además el mismo manual mencionado, en la sección de diagnóstico, hace énfasis en que:

Las empresas en este sector responden al tipo de turismo desarrollado en espacios geográficos específicos que combinan atractivos naturales, culturales y productivos. Surgiendo en lo general como proyectos personales o familiares que como bandera resaltan el espíritu emprendedor y evolucionan en la mayoría de los casos mediante el método de prueba y error, mostrando flexibilidad y apertura para adaptarse a las exigencias de los turistas y las demandas del entorno. (p. 55)

Si bien es cierto la actividad turística representa gran variedad de ofertas y actividades, en algunos casos se ha prestado para que algunas personas las ofrezcan de forma empírica, sin respaldo académico y/o científico que puede verse reflejado en el tipo de producto y servicio final. Por otra parte, la experiencia también ha dictado que el método prueba y error puede tener validez en alguna situación, pero no es garantía del cumplimiento de los estándares que exige la demanda; por esta razón es que la puesta en práctica de los conocimientos técnicos y académicos fomentan el adecuado desarrollo del segmento, brindando una mejor participación en el mercado y haciendo a las MiPymes más competitivas.

## **2.2 Salud en el contexto mundial y su relación con el sector turístico**

Bajo la premisa de que la salud es más que la ausencia de enfermedades, se establece un compendio de elementos que conllevan a un completo bienestar, de forma integral, basado en el aspecto físico, mental y social, tal y como lo ha promulgado la Organización Mundial de la Salud (OMS), al referirse a que “la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (OMS, 1948).

Esta concepción ofrece la posibilidad para que los seres humanos desarrollen y potencialicen todos estos ámbitos, con el fin de mantener estilos de vida saludables según las características de cada región alrededor del mundo. Según informes de la OMS, la afectación por estrés laboral en el mundo debe ser tomada como prioridad tanto a nivel individual como gubernamental, con el fin de hacer modificaciones en las cargas laborales, realizar más actividad física y mejorar los hábitos alimenticios, en general, promover estilos de vida saludables, siendo estos los efectos de mayor afectación actualmente, como se relaciona con la salud mental y física.

### **2.2.1 Salud mental**

La salud mental es una de las áreas más preocupantes que tiene la salud pública mundial, con incrementos importantes año a año, que como consecuencia aumenta el gasto de atención por parte de la seguridad social, los problemas

laborales por ausentismo, el bajo rendimiento, la depresión, la ansiedad, entre otros. Las afecciones son múltiples, siendo de suma importancia impulsar acciones en diferentes flancos, que fomenten y estimulen el equilibrio enfocado en el bienestar físico, mental y social tal como lo expresa el enunciado de la OMS:

La salud mental se define como un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad. La dimensión positiva de la salud mental se destaca en la definición de salud que figura en la Constitución de la OMS: *La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.* (2013, párr. 1)

Considerando la apreciación que realiza la OMS en cuanto a la salud mental, como eje principal del sano desarrollo del individuo para afrontar los desafíos de la vida, se desprende la importancia de desarrollar estrategias, tanto individuales como de la colectividad, con el fin de propiciar ambientes saludables en las áreas laborales, sociales o cualquier tipo de convivencia en que se desenvuelva el individuo, bajo la premisa de mejorar su condición de salud.

### **2.2.2 Salud física**

Este elemento de la salud se refiere a la “condición física general de las personas en un momento dado. Es el bienestar del cuerpo y el óptimo funcionamiento de éste. Es la ausencia de enfermedades y el buen funcionamiento fisiológico del organismo” (Corbin, s.f, párr 2). Si bien es cierto este estado se refiere

al funcionamiento fisiológico que se ve afectado por gran cantidad de agentes externos, que a su vez se encuentran íntimamente ligados al estilo de vida, el ambiente laboral, la capacidad de manejar los estados de estrés, falta de actividad física, hábitos alimenticios y de descanso, entre otros, estas afectaciones cuando no son manejadas adecuadamente pueden causar estragos en la salud de los individuos, tal como se referenciará más adelante.

### ***2.2.3 Acontecimientos y situaciones de la vida moderna que afectan directamente la salud y el rendimiento***

Las enfermedades no transmisibles son tema de importante consideración para la salud global, de tal forma que la OMS cuenta con estadísticas bastantes actualizadas sobre la situación, visualizando un panorama más claro de lo que está sucediendo a nivel mundial. Para efectos de comprensión terminológica en este apartado, se tratarán solamente 3 de las afecciones que más causan daño a saber obesidad-sobrepeso, depresión y estrés.

### ***2.2.4 Obesidad y sobrepeso***

La repercusión en la salud de las personas, en torno a los estilos de vida sedentarios o poca actividad física, inadecuados hábitos alimenticios, así como la exposición excesiva a situaciones de estrés, como consecuencia de estilos de vida poco saludables, grandes cargas de estrés, conflictos emocionales, sociales, genéticos, problemas de sueño, entre otros, pueden tener como consecuencia en

muchos casos, aumento desmedido de peso con graves incidencias en la salud.

Según los estudios que realiza la OMS en torno a este tema se menciona que:

El sobrepeso y la obesidad se definen como una acumulación anormal o excesiva de grasa que puede ser perjudicial para la salud. El índice de masa corporal (IMC) es un indicador simple de la relación entre el peso y la talla que se utiliza frecuentemente para identificar el sobrepeso y la obesidad en los adultos. (2018, párr. 2)

Se conocen las causas directas de las afectaciones relacionadas al peso y se han identificado las consecuencias, destacando enfermedades cardiacas, respiratorias, cansancio crónico, diabetes, cáncer, entre otras secuelas para la salud. Tal como lo demuestran los datos de la OMS (2018):

En el 2016 más de 1900 millones de adultos mayores de 18 años tenían sobrepeso, donde más de 650 millones eran obesos. Y la mayoría de la población mundial vive en países donde el sobrepeso y la obesidad se cobran más vidas de personas que la insuficiencia ponderal. (párr. 1)

### **2.2.5 Depresión**

Las derivaciones que genera un estado de depresión en la salud pueden llegar a presentar secuelas tan graves como problemas alimenticios, de comportamiento, relaciones interpersonales e incluso hasta la muerte por suicidio. Es oportuno anotar que la OMS cataloga la depresión dentro de las enfermedades no transmisibles como:

Un trastorno mental frecuente, que se caracteriza por la presencia de tristeza, pérdida de interés o placer, sentimientos de culpa o falta de

autoestima, trastornos del sueño o del apetito, sensación de cansancio y falta de concentración.

La depresión puede llegar a hacerse crónica o recurrente y dificultar sensiblemente el desempeño en el trabajo o la escuela y la capacidad para afrontar la vida diaria. En su forma más grave, puede conducir al suicidio. Si es leve, se puede tratar sin necesidad de medicamentos, pero cuando tiene carácter moderado o grave se pueden necesitar medicamentos y psicoterapia profesional. La depresión es un trastorno que se puede diagnosticar de forma fiable y que puede ser tratado por no especialistas en el ámbito de la atención primaria. (s.f, párr. 1-2)

Como se puede derivar en lo antes mencionado, las alteraciones por trastornos mentales traen consecuencias negativas para la salud del individuo. No obstante, al identificar los síntomas es posible buscar las herramientas adecuadas para su prevención y control, ya que afortunadamente son enfermedades prevenibles y se pueden tratar de forma profesional para mejorar las condiciones en la calidad de vida. De este modo refuerza, como las prácticas holísticas pueden ser una alternativa para minimizar estos efectos, y eventualmente las terapias complementarias se podrían transformar en oferta de servicios comercializables dentro del segmento turístico.

### **2.2.6 Estrés laboral**

De Rodriguez y Rivas (2011), en su estudio titulado: *Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de*

*intervención, publicado en la revista Medicina y Seguridad del Trabajo se desprende que:*

El estrés laboral, según la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo se define como las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. (p. 74)

Las afecciones a la salud como consecuencia del estrés laboral son cada vez más preocupantes y afectan a muchos niveles de la cadena productiva, por lo que los sistemas de salud también se ven impactados significativamente en especial en países industrializados. En su estudio para la OMS, Leka, Griffiths y Cox, mencionan que:

El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales. (2004, p. 3)

Considerando el aporte anterior, los autores hacen énfasis en la causa principal del estrés laboral, y cómo este puede verse agravado por diversas situaciones. Con forme estas situaciones van aumentando se va dando un nuevo fenómeno que Cesio (2003), propone como:

Síndrome de *Burnout*, el cual está calificado como epidemia mundial y se lo considera como un trastorno adaptativo crónico. Describe su producción en



entornos laborales exentos de la satisfacción intrínseca a la realización de la tarea y surge cuando el profesional ve frustradas sus expectativas de modificación de esta: es un síndrome y, por lo tanto, tiene consecuencias. (p. 2)

Este tipo de enfermedades no transmisibles, pero de gran impacto para la salud pública, con altos costos por tratamiento, incapacidades, deficiencia y ausentismo laboral entre otros males, se torna en una posibilidad para que las MiPymes turísticas de la Zona Azul de Nicoya y Santa Cruz, puedan involucrarse más con el concepto para ofrecer productos innovadores y que puedan diversificar la oferta actual.

### **2.3 Bienestar**

Las acepciones que existen sobre el bienestar son muchas, algunas subjetivas otras más puntuales o enfocadas a una rama como el bienestar social, económico, ambiental, físico, mental, entre otros; sin embargo, para efectos de una definición más clara y consensuada se tiene la acepción de la Real Academia Española (RAE) la cual describe al bienestar como:

Conjunto de las cosas necesarias para vivir bien. Vida holgada o abastecida de cuanto conduce a pasarlo bien y con tranquilidad. Estado de la persona en el que se le hace sensible el buen funcionamiento de su actividad somática y psíquica. (RAE, s.f)

Con base en la anterior definición, cabe mencionar que las acciones que realice cada individuo en busca de un balance integral de todos los elementos que

componen su día a día, le permitirá acceder a condiciones físicas, mentales y espirituales para un óptimo funcionamiento, acorde a un estilo de vida saludable que se verá reflejado en todas las actividades que realice, por lo que su tiempo de descanso y vacaciones seguirán esta misma línea. Esta es una de las razones por la que el mercado que consume bienes y servicios de bienestar también tenderá a buscar destinos y actividades en este enfoque, siendo así, el turismo una de las mejores opciones para este mercado.

Con el fin de tener una mejor comprensión de la esencia del complejo concepto de bienestar, es imprescindible presentar el modelo holístico de bienestar desarrollado por el Dr. Bill Hettler en las décadas de los 70-80's (figura 1), según lo afirman Oliver, Baldwin y Datta (2018) investigadores del centro médico de la Universidad de Tennessee al mencionar que “la definición de Hettler fomentó un cambio importante en la composición del bienestar hacia un examen general de todos los factores que podrían influir en la salud holística, en oposición a los aspectos meramente físicos” (p. 42), este modelo estaba basado en seis principios básicos de la vida el físico, emocional, social, intelectual, espiritual y ocupacional, sin embargo, según los mismos autores, en el año 2000 se mencionan también la incursión del principio ambiental presentada por Renger et al, basado en el estudio Perfil de vida óptimo: un inventario para evaluar la salud y el bienestar, de esta forma, se hace más evidente la integración multidisciplinaria. (p. 46)

**Figura 1.** Dimensiones del bienestar



Fuente: Creación propia a partir de Hettler (1984) y Renger et al, 2000, de acuerdo con Oliver, Baldwin y Datta (2018)

## 2. 4. Turismo

### 2.4. 1 Conceptualización del turismo

A lo largo de los años, el turismo ha evolucionado al igual que su definición, existen muchos autores que tratan de explicar este fenómeno desde diversas perspectivas, como lo menciona la Escuela Universitaria de Turismo de Murcia en España (2012), detallando:

En principio será turístico cualquier desplazamiento en el que el motivo principal del viaje sea el descanso, la diversión, las relaciones humanas o la cultura (incluyendo en esta última a la religión). Pero aun así nos encontraremos con muchos supuestos difíciles de distinguir. Así pues, existen las motivaciones turísticas, esto es, la razón principal del viaje. O,

dicho de otro modo, la razón sin la cual no hubiéramos viajado. Y, en consecuencia, deben existir otros viajes que no tienen esa condición. (p. 2)

Panosso (2007) profesor de la Universidad de Sao Paulo, considera otro aspecto relevante, además de las actividades o las motivaciones del viaje, que corresponde al sujeto de acción, en su esencia:

De esta manera se puede establecer que el sujeto de turismo es el ser humano. Pero se debe destacar que es el ser humano abordado con toda su carga cultural, con su historia y su experiencia de antes, durante y después del viaje. Este sujeto del turismo no pasa a ser objeto solamente mientras se desplaza o está en la región de destino. Pasa a ser sujeto desde el primer momento en que decide ser turista. (p. 391)

Evidentemente, Panosso tiene una apreciación más holística de la actividad turística, permitiendo integrar otros elementos culturales, de comportamiento y motivaciones de viaje, más allá de la concepción tradicional del simple desplazamiento de un sitio a otro con fines lúdicos, recreativos y por tiempos determinados.

A pesar de la variedad de propuestas, el turismo es esencialmente un fenómeno que se representa a nivel mundial, como lo define OMT, adoptado en 1980 en la Conferencia Mundial del Turismo celebrada en Manila (Filipinas) sobre el Turismo Mundial, la cual dicta que:

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales.

Estas personas se denominan *visitantes* (que pueden ser *turistas* o *excursionistas*; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un *gasto turístico*. Como tal, el turismo tiene efectos en la economía, en el entorno natural y en las zonas edificadas, en la población local de los lugares visitados y en los visitantes propiamente dicho. Debido a estos diversos impactos, la amplia gama y variedad de factores de producción requeridos para producir los bienes y servicios adquiridos por los visitantes y al amplio espectro de agentes involucrados o afectados por el turismo, es necesario adoptar un enfoque global del desarrollo, la gestión y la supervisión del turismo. Este enfoque es muy recomendable con miras a la formulación y puesta en práctica de políticas de turismo nacionales y locales, así como de acuerdos internacionales u otros procesos en materia de turismo. (OMT, s.f, párr. 1)

La acción principal de la actividad turística es el traslado de personas de un sitio a otro con fines lúdicos o recreativos. Ya que se mencionó al sujeto del turismo, ahora se debe mencionar la acción que en cadena contribuye a que se desarrolle la actividad turística.

#### **2.4.2 Tipos de turismo**

El turismo se clasifica según las actividades que realice. La OMT define por el momento, al turismo cultural, turismo de negocios (relacionado con la industria de reuniones), ecoturismo, turismo gastronómico, turismo rural, turismo costero, marítimo y de aguas interiores, turismo urbano, turismo de salud (bienestar y médico), turismo educativo, turismo deportivo (OMT, 2019 p 11).

Siguiendo estas definiciones, para efectos de la actual investigación solamente se va a considerar el turismo de salud con sus dos secciones: turismo de bienestar y turismo médico y las características de ambos, con el fin de hacer una diferenciación de los conceptos, siendo en adelante la temática a desarrollar, el turismo de bienestar.

### **2.4.3 Turismo de Salud**

La definición de turismo de salud es un poco compleja ya que está compuesta por dos grandes áreas, a saber, Turismo de Bienestar y Turismo Médico. Para este efecto Arias, Carballo y Matos (2011), hacen referencia al turismo como:

Un concepto afortunado que describe la fenomenología asociada con los viajes, que por razones de salud o de bienestar, realizan las personas al extranjero o fuera del lugar donde viven. La definición internacional de turismo de salud dice que es el proceso en el cual una persona viaja fuera de su lugar de residencia con el objetivo de recibir servicios de salud o de bienestar. El concepto de turismo médico es más útil para distinguir la realización de determinadas intervenciones médicas y médico-quirúrgicas. El resto de los servicios favorables para la salud que reciben los turistas, distintos de intervenciones médico-quirúrgicas, pertenece a la categoría de bienestar. (74-75).

Es de trascendental importancia demostrar de forma clara la diferencia entre turismo de bienestar y turismo médico. Si bien es cierto, ambas áreas pertenecen al turismo de salud, cada una tiene su rango de acción y su pertinencia, tal y como lo destaca McKinsey (2009), explicando que dicha diferenciación, a su vez

ejemplifica algunas actividades que se pueden realizar, tal como lo presenta en la siguiente figura 2:

**Figura 2.** Ámbito de acción de servicios de turismo de salud



Fuente: Elaboration propia a partir de Tourism & leisure, McKinsey: Defining Wellness service: A fact-based approach to a nascent industry, Feb 2009

Adicionalmente a la exposición de McKensey, la OMT en 2019, presenta el concepto que se toma como oficial para el presente estudio, el cual dice:

El turismo de salud cubre aquellos tipos de turismo que tienen como motivación primordial la contribución a la salud física, mental y/o espiritual gracias a actividades médicas y de bienestar que incrementan la capacidad de las personas para satisfacer sus propias necesidades y funcionar mejor como individuos en su entorno y en la sociedad. El término turismo de salud engloba el turismo de bienestar y el turismo médico. (OMT, 2019, p 39)

Tal y como lo destaca la OMT (2019) con esta aseveración de los componentes del turismo de salud, separados en bienestar y médico, refleja el accionar de ambas áreas, con sus propias características. Razón por lo que su abordaje debe ser diferenciado, a pesar de que ambos buscan mejorar las condiciones de salud de forma preventiva una y curativa otra, sin obviar la importancia de un proceso integrativo para beneficio general del individuo. En torno a estas particularidades es que se desarrollan e impulsan acciones y estrategias basadas en las motivaciones del cliente, pero también en el tipo de servicios que puede ofrecer un destino de forma sostenible.

#### ***2.4.3.1 Turismo de bienestar***

Existen actualmente varias designaciones para explicar qué es el turismo de bienestar, ya que poco a poco se ha ido estandarizando internacionalmente el término de forma que permita aclarar el concepto, tal y como lo proponen Mueller y Kaufmann (2001), en su análisis de mercado:

La suma de todas las relaciones y fenómenos que resultan de un viaje y residencia de personas cuyo principal motivo es preservar o promover su salud. Se alojan en un hotel especializado que proporciona el conocimiento profesional adecuado y el cuidado individual. Requieren un paquete de servicios integrales que comprenda acondicionamiento físico / cuidado de belleza, nutrición / dieta saludable, relajación / meditación y actividad / educación mental. (p. 3)



Algunas organizaciones han estado adoptando la suya, tal y como lo ha hecho la Asociación Costarricense de Turismo de Bienestar, pionera en la industria del bienestar en Costa Rica, la cual dice que:

Son actividades que, por su naturaleza, tienen como finalidad ofrecer una experiencia vivencial para lograr, mantener o reforzar el bienestar personal de quien lo realiza a través de servicios turísticos; de manera que favorezca el equilibrio saludable en los aspectos mental, físico y emocional, mediante el uso de terapias, técnicas u otros servicios holísticos complementarios, que permite el aprovechamiento de los espacios naturales y culturales en las comunidades anfitrionas, así como los diferentes elementos y servicios disponibles en un medio determinado, siguiendo los criterios de desarrollo sostenible (2016)

Esta definición presentada por la Asociación Costarricense de Turismo de Bienestar pretende hacer una representación de todos los elementos que integran el segmento de bienestar, donde se resaltan las acciones de sostenibilidad y balance.

Por su parte el ICT (2018, p 11) en el Decreto Ejecutivo N° 41370-MEIC-TUR, alcance 203 del 7 de diciembre, 2018, del Reglamento de empresas y actividades turísticas, presenta su propia definición:

Aquellas actividades que, por su naturaleza, tienen como finalidad ofrecer una experiencia vivencial para lograr, para mantener o reforzar el bienestar personal de quien lo realiza; de manera que favorezca el equilibrio saludable en los aspectos mental, físico y emocional, mediante el uso de terapias con agua, el aprovechamiento de los espacios naturales y los diferentes elementos

disponibles en un medio determinado. (Decreto Ejecutivo N° 41370-MEIC-TUR, alcance 203 del 7 de diciembre, 2018)

La definición anterior, presenta una evidente relación con la definición de salud de la OMS, pero involucra elementos relevantes de la oferta turística, de forma que se comprenda mejor su aplicabilidad dentro del ámbito turístico.

Las acepciones descritas coinciden que este tipo de actividades centran su atención en la búsqueda del balance y mejoramiento de la salud de quienes lo practican. Por su parte, la OMT también realiza un importante aporte al concepto explicando que es:

Un tipo de actividad turística que aspira a mejorar y equilibrar los ámbitos principales de la vida humana, entre ellos el físico, el mental, el emocional, el ocupacional, el intelectual y el espiritual. La motivación primordial del turista de bienestar es participar en actividades preventivas, proactivas y de mejora del estilo de vida, como la gimnasia, la alimentación saludable, la relajación, el cuidado personal y los tratamientos curativos. (2019, p 40)

De esta forma, la OMT deja claro que la motivación esencial del turista es lo que determina la selección de las actividades e intereses de sus viajes, por estas razones es que el adecuado manejo de los conceptos permite un mejor entendimiento de la dinámica y abordaje del tema para futuras investigaciones que se desarrollen en este particular segmento de mercado con una gran variedad de aristas.

Como se ha podido determinar, conociendo y comprendiendo mejor las motivaciones de viaje de los turistas basados en un estilo de vida peculiar, es más fácil reconocer la importancia de diseñar productos basados en los intereses del cliente, considerando las tendencias del mercado, con el fin de cumplir con las expectativas. Como lo destaca Lizarralde (2013), basado en la visión que ha tenido España:

La estrategia 2020 para España, el turismo relax, también llamado *Wellness* (bienestar), es un subsegmento de salud, en el cual la motivación principal es la de mantener y/o mejorar el equilibrio físico y psíquico del turista que lo practica. La estancia se realiza en un establecimiento especializado que cuenta con equipamientos, servicios y personal especializados. La demanda está formada por personas que disfrutan de buena salud, pero que por el ajetreo de su ritmo de vida necesitan dedicar un tiempo a cuidarse y relajarse. (p. 11)

La entidad española responsable de desarrollar dicha estrategia trae a colación la especialización de los servicios y la profesionalización del personal, ambos claves para mantener los estándares y la calidad esperada.

#### **2.4.3.2 Turismo médico**

Es de suma importancia tener muy claro que el turismo médico no es sinónimo del turismo de salud, sino uno de los componentes que lo conforman. Al igual que el turismo de bienestar existen muchos autores presentando gran variedad de opciones, tal como lo expone Giogadze (2015) al citar a Goodrich (1993), el cual menciona que el “turismo médico es donde los pacientes están enfermos y

necesitan ser intervenidos quirúrgicamente o precisan un tratamiento específico lo cual es seguido por un especialista”. Por su parte Bookman (2007) le da un matiz económico y a la vez señala la calidad de vida al mencionar que son “viajes con el objetivo de mejorar la salud, el turismo médico es una actividad económica que implica el comercio de servicios y representa el empalme de al menos dos sectores: la medicina y el turismo”.

Finalmente, la Asociación de Turismo Médico de Estados Unidos, le adiciona otros elementos significativos, justificando que, este tipo de actividad “ocurre cuando personas que viven en un país viajan a otro país a recibir atención médica, dental o quirúrgica, buscando una mejor calidad, mejor disponibilidad o acceso, mejores precios que los que encuentra en su propio país” (Giogadze, 2015, p 12), de residencia, lo que se enmarca en servicios curativos, con una motivación de viaje basada principalmente por el interés económico, pero con el aliciente de servicios de calidad y de forma accesible.

Por su parte el turismo de bienestar se diferencia del turismo de médico porque se fundamenta en la actividad turística, con aportes holísticos siguiendo los objetivos de desarrollo sostenible y en armonía con el elemento natural.

Si bien es cierto, para un pequeño segmento de la industria turística de Costa Rica podría ser un incentivo de este nicho para el desarrollo de otros servicios, en la presente investigación no es un hecho de interés, por lo que solamente se hace

mención con el fin presentar ambas facetas y sus diferencias, muy validas según el interés el viajero.

El impulso de los nuevos modelos turísticos considerando los intereses del mercado, deben implementarse siguiendo los lineamientos del desarrollo sostenible, con el fin de que la oferta perdure en el tiempo.

## **2.5 Objetivos de Desarrollo de la Organización de Naciones Unidas**

Los ODS, son 17 lineamientos y estrategias que propone las Naciones Unidas en el 2016, con el fin de minimizar paulatinamente, problemas tales como salud, contaminación ambiental, pobreza, acceso al agua, a la educación, minimizar la mortalidad infantil, entre otros, constituyéndose como:

Llamado universal a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad. [...] Conllevan un espíritu de colaboración y pragmatismo para elegir las mejores opciones con el fin de mejorar la vida, de manera sostenible, para las generaciones futuras. Proporcionan orientaciones y metas claras para su adopción por todos los países en conformidad con sus propias prioridades y los desafíos ambientales del mundo en general. (párr. 1 y 3)

Según la declaración de la ONU, se destaca el Objetivo 3 sobre Salud, el cual alude a que una cantidad mayor de personas tienen en la actualidad vidas más saludables que durante la década anterior, como consecuencia de diversos factores. A pesar de los grandes avances en ciencia y tecnología, los números

revelan que aún hay quienes padecen enfermedades de causas prevenibles, y mueren prematuramente.

Basado en lo antes mencionado, es adecuado resaltar que la actividad turística en Costa Rica, está claramente alineada con los principios de sostenibilidad reflejados en las directrices de la ONU, mostrando indicadores pragmáticos que evidencia la sinergia entre las actividades mercantilistas que puede generar el turismo y la mejora en la calidad de vida de las comunidades directamente relacionadas con esta actividad, contribuyendo significativamente al cumplimiento de dichos objetivos como lo muestra la figura 3, con una evidente relación con el Turismo de bienestar.

**Figura 3.** Objetivos de Desarrollo Sostenible y su relación con el bienestar



Fuente: Objetivos de Desarrollo Sostenible (ONU, 2016) y elaboración propia a partir de las 7 dimensiones de Hettler (1984) y Renger et al, 2000, de acuerdo con Oliver, Baldwin y Datta (2018)

La oferta de productos y servicios relacionados con el bienestar siguiendo los lineamientos de sostenibilidad, son cada vez más solicitados por un mercado consciente social, cultural y ambientalmente, preocupado por un estilo de vida saludable, práctica destacada en algunas áreas del mundo conocidas como Zonas Azules. Estas zonas comparten características específicas de grupos de personas longevas saludables.

## **2.6. Contextualización geográfica, demográficas y turísticas de los cantones de Nicoya y Santa Cruz**

El presente apartado presenta una breve descripción del espacio geográfico, demográfico y turístico donde se realizó la investigación a partir de los indicadores recopilados por el Instituto de formación y Estudios en Democracia (IFED) del Tribunal Supremo de Elecciones (TSE) en el fichero cantonal e información de las Municipalidades de Nicoya y Santa Cruz.

La figura 4 muestra el mapa de Costa Rica con la ubicación de los cantones de Nicoya y Santa Cruz de la provincia de Guanacaste.

**Figura 4.** Mapa de Costa Rica con la ubicación cantones de Nicoya y Santa Cruz, Guanacaste



Fuente: Elaboración propia. Copyright Laura Barrantes R, 2020.

### **2.6.1 Cantón de Nicoya**

Es el segundo cantón de la provincia de Guanacaste, con una extensión territorial de 1333,68 km<sup>2</sup> y dividida en 7 distritos cuya cabecera es la ciudad de Nicoya (Municipalidad de Nicoya 2017). El cantón posee distritos costeros, como lo muestra la figura 5, mapa del cantón de Nicoya. Los destinos turísticos con mayor desarrollo en el cantón son Sámara y los poblados de Nosara, Garza y Guiones y la Reserva indígena de Mantambú.





**Figura 6.** Índice de desarrollo social cantonal (2017) y Desarrollo Humano Cantonal (2016), Nicoya, Guanacaste

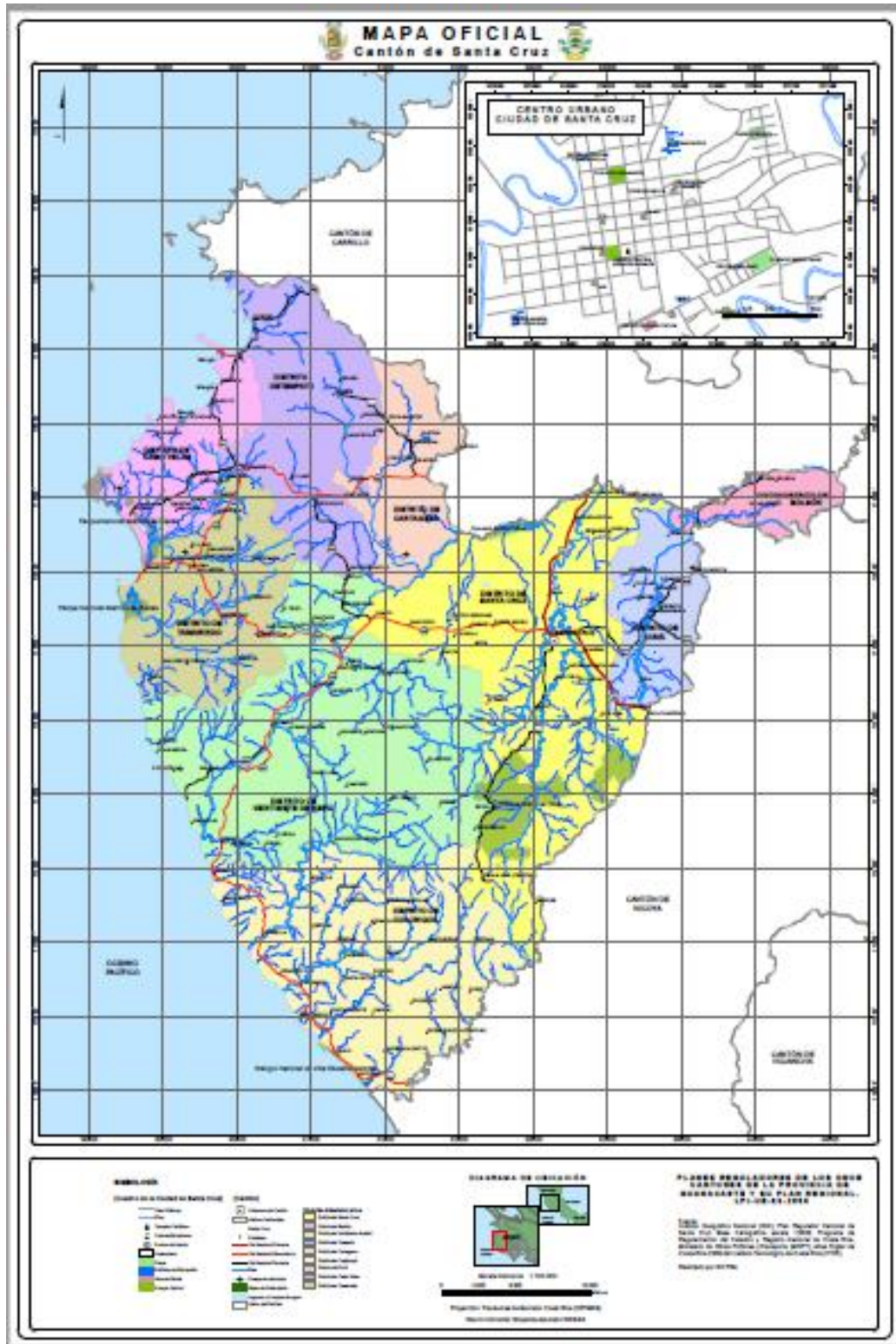


Fuente: Instituto de formación y Estudios en Democracia (IFED), Tribunal Supremo de Elecciones (TSE), 2020

### 2.6.2 Cantón de Santa Cruz

Santa Cruz es el tercer cantón de la provincia de Guanacaste, con una extensión territorial de 1312.27 km<sup>2</sup> y dividida en 9 distritos cuya cabecera es la ciudad de Santa Cruz (Municipalidad de Santa Cruz, s.f). Este cantón posee una extensión costera mucho mayor comparada con el cantón de Nicoya. A su vez posee una mayor cantidad de destinos turísticos como Tamarindo, Junquillal, Potrero, Conchal, Brasilito y Flamingo, mostrado en la figura 7, mapa del cantón de Santa Cruz.

Figura 7. Mapa del cantón de Santa Cruz



Fuente: Municipalidad de Santa Cruz, 2006. Mapa del cantón de Santa Cruz.

Santa Cruz se ubica en la posición 36 de 82 en el índice de desarrollo social cantonal y en la posición 71 del índice de pobreza de 82, en el contexto de desarrollo humano, como lo presenta la figura 8.

**Figura 8.** Índice de desarrollo social cantonal (2017) y Desarrollo Humano Cantonal (2016), Santa Cruz, Guanacaste



Fuente: Instituto de formación y Estudios en Democracia (IFED), Tribunal Supremo de Elecciones (TSE), 2020

## 2.7. Zona Azul

Alcanzar una longevidad saludable es a lo que todo individuo aspira y esto se está dando en varias partes del mundo con condiciones particulares, entre ellas existen actualmente ampliamente documentadas 5 a nivel mundial, que Mora (2017) define como:

La región del mundo en donde las personas destacan por su longevidad y envejecen de manera activa y buena salud. Se citan en la investigación las

siguientes: Nicoya en Costa Rica, Okinawa en Japón, Icaria en Grecia, Cerdeña en Italia y Loma Linda California en USA. En estas regiones se encuentra diez veces más personas centenarias que el resto del mundo. A partir de esta investigación demógrafos, científicos, gerontólogos, antropólogos y médicos hacen constantes exploraciones para identificar la causa del fenómeno. (párr. 4)

El envejecimiento saludable es un aspecto al que aspira la mayoría de las personas en el mundo, lo que se puede lograr a través de la práctica de hábitos saludables conscientemente, esto tiene una clara evidencia científica en los estudios realizados en las actuales 5 Zonas Azules del mundo, con características particulares.

### ***2.7.1 Características de las Zonas Azules***

Para pertenecer a la categoría de Zona Azul, se debe cumplir con ciertos criterios comunes que indican la longevidad en esas áreas, son descritos por los investigadores como acciones que, según lo ha destacado Buettner, presentan notables similitudes, como se resume en la figura 9:

- Mantienen una vida activa, en movimiento. Se desplazan constantemente y las actividades diarias están acompañadas de fuerza física y sobre todo caminatas.
- Su dieta es rica en verduras, legumbres y frutas.
- Siguen tendencia de reducción de cantidad de alimentos calóricos.
- Tienen un propósito de vida.
- Evitan el estrés crónico.
- Se sienten útiles, necesarios en la familia y en la comunidad.
- Mantienen frecuentes relaciones sociales.

- Predominan las actitudes espirituales o creencias religiosas.

**Figura 9.** Características de las Zonas Azules



Fuente: Elaboración propia a partir del Secreto de las Zonas Azules de Dan Buettner (s.f)

Como se puede determinar solamente tres de los elementos corresponden al ámbito físico, los otros están más relacionados con actitudes, hábitos y costumbres psicosociales. Destacados por Mora (2017 párr. 4), quien ha determinado que el factor genético solo juega un 25% y el 75% restante están determinado por factores externos.

Aunado al aporte de Mora (2017), el ICT alude que:

Para la Organización Mundial de la Salud “el envejecimiento activo o positivo es el proceso de optimización de las oportunidades de salud, participación y seguridad con el fin de mejorar la calidad de vida a medida que las personas envejecen”. [...] No obstante, más allá de este contexto,

las autoridades de salud realizan esfuerzos para que los ticos alcancen edades superiores a los 80 años con buena salud. Sin duda la información y los ejemplos a seguir provenientes de los habitantes de la Zona Azul de Nicoya son altamente valiosos para emular algunos hábitos de vida y plantar la semilla azul en todo el país. (s.f, párr.5 y 6)

Alcanzar una longevidad de forma saludable, es posiblemente uno de los mayores anhelos de muchas personas. Los hábitos en los estilos de vida conllevan muchos beneficios tanto para el individuo como para la población, por lo que fomentar estas costumbres en otras zonas del país puede contribuir a crear una cultura de bienestar para Costa Rica.

## **2.8. Guía técnica**

La guía técnica para la implementación de categorías de servicios de bienestar se define en esta investigación como un documento que resume los principales aspectos que caracterizan las dimensiones y servicios de turismo de bienestar en las MiPymes turísticas.

Es un documento que permite explicar de forma clara el procedimiento para clasificar si los servicios de una MiPymes turística pueden categorizarse dentro del servicios de bienestar o no, basado en la nomenclatura de las dimensiones del bienestar Dr. Bill Hettler (1984) y Renger et al (2000), aplicando la herramienta de evaluación.

# **CAPÍTULO III**

## **MARCO METODOLÓGICO**



### **3. Estrategia Metodológica**

En este capítulo se presenta la estrategia metodológica, la cual dictó la ruta a seguir para recabar la información necesaria, que le dio sustento y rigor a la propuesta de investigación.

#### **3.1 Paradigma de la investigación**

Barrantes (citando a Dobles, Zúñiga y García, 1996 basados en Kuhn), describe el paradigma como “una sólida red de compromisos conceptuales, teóricos, instrumentales y metodológicos. El paradigma incluye un cuerpo implícito de creencias teóricas y metodológicas entrelazadas las cuales permiten la selección, evaluación y crítica”. (2013, p 74).

Destacando lo mencionado por Barrantes (2013), que el contexto naturalista-interpretativo, es por donde será conducida la presente investigación, basado en que:

Se caracteriza por fundamentarse en la fenomenología y en la teoría interpretativa. En cuanto a la naturaleza de la realidad, esta es dinámica, múltiple, holística, construida y divergente. La finalidad de la investigación es comprender e interpretar la realidad, los significados de las personas, las percepciones, las interacciones y las acciones. (p 83)

El desarrollo de la actividad turística es dinámico, ya que está directamente relacionada con los intereses de la demanda que está regida por diversos estilos, preferencias, intereses, entre otros, por lo tanto, el análisis y tratamiento de la

información para la puesta en marcha en la delimitación de las características que deben cumplir las MiPymes turísticas, con el fin de incursionar en el segmento de bienestar, deben ser tratados de forma integral para comprender las características y saber cómo aplicar la guía técnica de categorización.

### **3.2 Enfoque de la investigación**

La claridad en el enfoque de investigación es un aspecto transcendental a la hora de recabar la información utilizada en la misma, debido a que su análisis puede variar dependiendo de si el enfoque es cualitativo, cuantitativo o mixto. Según lo menciona Barrantes (2013) citando a Chen (2006) y a Johnson et all (2006), el enfoque mixto se basa en “la integración sistemática de los métodos cuantitativos y cualitativos en un solo estudio, con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno”. (p 7)

El uso de métodos integrales de investigación permite la toma de los datos de forma vinculante, aumenta las probabilidades de obtener información más apegada a la realidad, con perspectivas basadas en la observación pudiendo proporcionar mayores detalles deductivamente, pero a la vez con una perspectiva evaluativa basada en mediciones numéricas que le dan un mayor respaldo en el análisis de los datos.

Según Barrantes, “el enfoque cualitativo nace de la interacción social; en esta, propicia explorar las relaciones tal y como las experimentan los involucrados”.

(2013, p 95). Además, se refiere a que la recolección de los datos puede realizarse de diferentes formas, como la entrevista a profundidad, la observación participante, el video, las biografías, las grabaciones, los talleres, las conferencias, entre otros. Es usado especialmente en el estudio de grupos pequeños. Ha sido desarrollado para la tarea de describir fenómenos sociales. Es subjetivo y la finalidad de la investigación es el descubrimiento. (p 95-96). De esta forma, se explica cómo en la presente investigación se basó en un enfoque cualitativo al considerar los informantes claves, según el aporte en información veraz y confiable, así como su experiencia.

### **3.3 Profundidad**

Para efectos del presente estudio se inicia con una primera etapa exploratoria por ser una investigación sin muchos precedentes en Costa Rica y pocos estudios internacionales, por lo que es necesario indagar más profundo en la información, de forma que se pueda dar un mayor análisis.

Una vez que se ha realizado la exploración del tema debe continuarse con el enfoque descriptivo, que basado en lo que menciona Barrantes (2013), “se sitúa en un primer nivel del conocimiento científico. Usando la observación, estudios correlacionales y de desarrollo” (p 87). Al ser éste un estudio que analiza el modelo turístico basado en el segmento de bienestar, con un importante elemento como es el comportamiento de los individuos, apunta hacia un tipo de turismo con características particulares, donde las actividades se enfocan principalmente en

alcanzar el equilibrio físico, mental y espiritual a través de servicios y productos de esencia holística, presentada como vivencia de experiencias particulares y únicas para cada individuo, lo que en el proceso descriptivo permite obtener más información con mayor detalle y precisión.

### **3.4 Tipo de estudio**

Para determinar el tipo de estudio con que se llevó a cabo una investigación, se deben considerar distintas variables como lo son instrumentos y técnicas para la recolección de información, métodos de análisis, entre otros, sin embargo, el elemento de mayor importancia es el objetivo de estudio. Esto con el compromiso de generar conocimiento de calidad.

Siguiendo las características y considerando las variables, la presente investigación llevará una línea bajo el concepto de estudio de caso, ya que como lo sostienen Díaz, Mendoza y Porras (2011) que:

Desde una perspectiva metodológica, el estudio de caso es un paradigma científico y de investigación que comienza a ser una vía muy importante para la realización de diseños que por su validez pueden ser incluidos dentro de los denominados estudios cuasi experimentales. (p. 4)

Se sustenta, así la selección de este tipo de investigación como estudio de caso, ya que hace un mayor aporte a la investigación, con el conocimiento y exploración a profundidad del fenómeno a investigar.

### **3.5 Finalidad**

La finalidad de la investigación es aplicada siguiendo el precepto de realizar un aporte al segmento en estudio, que genere beneficios directos e indirectos a las poblaciones e individuos involucrados, utilizando los conocimientos adquiridos para poner en práctica y resolver problemas mediante sistemas de acción eficiente.

Para Lozada (2014):

La investigación aplicada tiene por objetivo la generación de conocimiento con aplicación directa y a mediano plazo en la sociedad o en el sector productivo. Este tipo de estudios presenta un gran valor agregado por la utilización del conocimiento que proviene de la investigación básica. De esta manera, se genera riqueza por la diversificación y progreso del sector productivo. Así, la investigación aplicada impacta indirectamente en el aumento del nivel de vida de la población. (p 35)

Cabe mencionar, que este tipo de estudio permite desarrollar una investigación de forma participativa, integrando a los individuos que tienen relación directa con el objeto de estudio, de forma que las propuestas de solución a los problemas se hagan consensuadamente y en apego a la realidad, con el fin de crear en conjunto las herramientas adecuadas para el desarrollo de nuevos productos y servicios holísticos incrementando, consecuentemente la oferta turística en la zona, contribuyendo con la generación de más fuentes de empleo formal.

### **3.6 Etapas de estudio**

En primera instancia, se estableció un plan de acción que permitió crear el cronograma de actividades pertinentes para realizar las visitas de campo, con el fin de recabar la información necesaria tanto para crear las relaciones necesarias con las instituciones involucradas como las MiPymes turísticas que son los sujetos de estudio.

Una segunda etapa se llevó a cabo con una exhaustiva investigación a través de fuentes bibliográficas, consultas a instituciones y organizaciones para tener la mayor cantidad de información posible sobre el turismo en las comunidades involucradas. Como consecuencia de estas acciones, se realizó el esquema de preguntas para los cuestionarios y entrevistas aplicado a los sujetos de investigación, donde se conoció la oferta general de turismo y los servicios ofrecidos con relación al turismo de bienestar.

Finalmente, la tercera etapa contiene la tabulación y análisis de la información recabada, tras tener los datos necesarios para realizar la propuesta de una guía básica para la categorización de los servicios de bienestar en las MiPymes turísticas.

### 3.7 Fuentes de información

Las fuentes de información, utilizadas tanto de respaldo como para la recolección de datos deben ser muy confiables de forma que permita la veracidad en los resultados. De acuerdo con PAHO (2011), las fuentes de información “son diversos tipos de documentos que contienen información para satisfacer una demanda de información o conocimiento. Facilitan la revisión de la literatura”. (PAHO 2011, parr. 1-2)

Estas fuentes se dividen en primarias y secundarias, que se distinguen básicamente del origen, de esta forma Bernal (2010) basado en la mención de Cerda (1998), define las fuentes primarias como:

Todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir, de donde se origina la información. Es también conocida como información de primera mano o desde el lugar de los hechos. Estas fuentes son las personas, las organizaciones, los acontecimientos, el ambiente natural, etc. (p. 191)

Este tipo de fuentes son las más importantes, porque son las que mayor veracidad pueden tener a la hora de indagar, sin embargo, siempre es importante mantener un análisis crítico y objetivo para evitar, tanto malas interpretaciones como un manejo enteramente subjetivo de la información. Aunque las fuentes sean primarias también hay que tratar de buscar la autenticidad de estas, para evitar equivocaciones al final de la investigación, lo cual puede suceder cuando el informante tiende a mentir o los datos obtenidos tienen altos grados de error por falta de precisión en las muestras tomadas en el campo.

Para evitar un poco lo mencionado anteriormente, con respecto al grado de error, es importante también considerar en las investigaciones las fuentes secundarias que Bernal (2013), explica como:

Todas aquellas que ofrecen información sobre el tema que se va a investigar, pero que no son la fuente original de los hechos o las situaciones, sino que sólo lo referencian. Las principales fuentes secundarias para la obtención de la información son los libros, las revistas, los documentos escritos (en general, todo medio impreso), los documentales, los noticieros y los medios de información. (p. 192)

Al igual que la autenticidad de las fuentes primarias, las fuentes secundarias también deben de ser confiables, asegurar que la información manipulada ha seguido un proceso sistemático para su procesamiento y manejo, tal como la confiabilidad de la información.

Para la presente investigación las fuentes primarias estuvieron constituidas por empresarios de MiPymes y representantes de los gobiernos locales. Las fuentes secundarias fue toda la bibliografía utilizada, tales como libros, artículos, revistas, tesis.

### **3.8 Sujetos**

#### **3.8.1 Población**

La población es la unidad de análisis utilizada en la investigación, pueden ser personas, objetos, fenómenos, eventos, comportamientos, productos, servicios, lugares, en fin, cualquier sujeto que se desee investigar. La población está definida



por los objetivos y determinada por las variables que las caracterizan, teniendo coincidencia y concordancia para su medición. Para este efecto Barrantes (2013), hace referencia a la delimitación de la población basado en:

El conjunto de elementos que tienen una característica en común puede ser finitas o infinitas. Conociendo las características de esta población y el número que la componen, se define si se trabaja con la población total o universo o con una muestra. (p 183)

Para determinar la población, esta debe contar con ciertas peculiaridades que permitan su delimitación, como características en común, sin necesariamente llegar a la homogeneidad en su totalidad, pero manteniendo rasgos similares, como sucede con la presente investigación, donde la característica principal es que son MiPymes turísticas, empresas de un tamaño determinado y en un sector de la economía específico. Dichos rasgos también deben ser medibles en tiempo y espacio como parte de las similitudes para el análisis. Dada la falta de homogeneidad en la información por parte de las instituciones pertinentes, se vislumbra una población pequeña la cual será analizada bajo métodos no probabilísticos.

Para la presente información se determinó que la población representó 362 empresas turísticas para los cantones de Nicoya y Santa Cruz, según la información sobre empresas con premo de funcionamiento vigente a noviembre 2019, según las sedes regionales del Ministerio de Salud.

### **3.8.2 Sujetos de información o muestra**

La población representa la totalidad de la unidad de análisis, si su representación es demasiado amplia, se debe considerar el uso de muestras, que según Barrantes (2013) son “un subconjunto de la población” (p 287). Según las particularidades de la población conocida la selección de la muestra debe ser no probabilística, tomando en cuenta las características del mercado y de la oferta, utilizando el método con enfoque cualitativo.

Los cantones de Nicoya y Santa Cruz en la provincia de Guanacaste se encuentran registradas las empresas ante el Ministerio de Economía, Industria y Comercio bajo la categoría de MiPymes turísticas, con la siguiente distribución:

- 18 empresas de las cuales 11 pertenecen a la categoría 5510-Actividades de alojamiento para estancias cortas.
- 1 pyme en la categoría 5590-Otras actividades de alojamiento.
- 3 MiPymes en la categoría 5610-Actividades de restaurantes y otros servicios de comidas móviles.
- 1 pyme en la categoría 5630-Actividades de servicio de bebidas y
- 1 pyme en la categoría 7912-Actividades de operadores turísticos.

Según datos de las regionales de Nicoya y Santa Cruz del Ministerio de Salud, existe un total de 362 empresas turísticas con permiso de funcionamiento. Para efectos de la presente investigación, estas son las que se consideraron para el levantamiento de la información, lo anterior implica que no se trabajó con

muestra sino a través de un censo, por tanto, es el total de la población que se entrevistó.

El cuadro 2 establece los criterios para realizar el inventario de la oferta de MiPymes turísticas en los cantones de Nicoya y Santa Cruz, los cuales se organizan según el sujeto de información, el tipo de actividad, la ubicación geográfica, así como el tipo de servicios que ofrece, a través de la aplicación de entrevistas y cuestionarios enviados a las MiPymes, las cuales están clasificadas entre alojamiento, transporte y tours operadores.

**Cuadro 2.** Inventario de la oferta y sus características

<b>Sujeto de información</b>	<b>Tipo de actividad turística</b>	<b>Ubicación geográfica</b>	<b>Tipo de servicios</b>
Micro	Hospedaje Transporte turístico Operador turístico	Tamarindo, Santa Cruz Nosara y Sámara, Nicoya	Alojamiento Transporte Tours
Pequeña	Hospedaje Transporte turístico Operador turístico	Tamarindo, Santa Cruz Nosara y Sámara, Nicoya	Alojamiento Transporte Tours
Mediana	Hospedaje Transporte turístico Operador turístico	Tamarindo, Santa Cruz Nosara y Sámara, Nicoya	Alojamiento Transporte Tours

**Fuente:** Elaboración propia. Copyright Laura Barrantes, 2020.

### 3.9 Técnicas

Las técnicas son los métodos e instrumentos que se utilizan para recabar la información necesaria para la investigación. Rojas (2011) lo presenta como:

La técnica de investigación científica es un procedimiento típico, validado por la práctica, orientado generalmente —aunque no exclusivamente— a obtener

y transformar información útil para la solución de problemas de conocimiento en las disciplinas científicas. Toda técnica prevé el uso de un instrumento de aplicación. (p. 278)

Siendo de esta manera, un estudio con un enfoque mixto donde se combina el uso de las orientaciones cualitativas y cuantitativas bajo el paradigma naturalista-interpretativo, utilizando instrumentos, tales como las entrevistas, los cuestionarios, además de la información recabada como fuente primaria con dichos instrumentos.

### ***3.9.1 Entrevista a profundidad***

En el caso del enfoque cualitativo se utilizan las entrevistas a profundidad, que según Barrantes (2013), se definen como:

Una conversación entre iguales y no un intercambio formal de preguntas y respuestas. El investigador es el principal instrumento de la investigación, y no un protocolo o formulario de entrevista. En esta conversación, se obtienen respuestas y se aprende que preguntas hacer y cómo hacerlas. (p 293).

Este instrumento permite además personalizar la obtención de la información, con mayor precisión y conocimiento del fenómeno estudiado (anexo 2 y 3).

El instrumento utilizado para la entrevista a profundidad estuvo integrado con una serie con preguntas para dar respuesta a los objetivos de investigación, considerando aspectos relevantes de las MiPymes turísticas de los cantones de Nicoya y Santa Cruz con el fin de ubicarlas en el contexto de la investigación.

### **3.9.2 Cuestionario**

Otra herramienta utilizada fue el cuestionario, aplicado con preguntas debidamente estructuradas y basado en los objetivos planteados. Barrantes (2013) se refiere a que los “cuestionarios en una investigación requieren de ciertas reglas que nos permitan acceder a la información en forma científica. La primera es ser un proceso sistemático, o sea, ordenar, planificar, revisar y probar” (p. 267). Esta herramienta se aplicó directamente al sujeto de investigación en la cantidad de la muestra obtenida. En el caso de la investigación como se explicó en apartados anteriores, no se trabajó con una muestra, sino que se aplicó un censo.

Se procedió, vía correo electrónico, a enviar el instrumento a 362 empresas turísticas en los cantones de Nicoya y Santa Cruz, en un plazo aproximado de 6 meses.

### 3.10 Matriz de validez

**Cuadro 3.** Matriz de validez interna del anteproyecto de TFG (Modalidad tesis)

Paradigma		Tipo estudio		Sujetos de estudio/ Población de estudio			
Naturalista - Interpretativo		Estudio de caso		MiPymes turísticas cantones de Nicoya y Santa Cruz, Guanacaste para el período 2019-2020			
Interrogante Problema	Objetivo general	Objetivos específicos	Categorías de análisis/ Variables de análisis	Definiciones Conceptual	Subcategorías	Descripción de Técnicas	Descripción Instrumentos
¿Cuáles son los elementos técnicos que debe integrar una guía para la categorización de los servicios ofrecidos dentro de las MiPymes turísticas en los cantones de Nicoya y Santa Cruz, de la provincia de Guanacaste?	Elaborar una guía técnica para la implementación de categorías de servicios de bienestar en las MiPymes turísticas en Nicoya y Santa Cruz, Guanacaste, para el periodo 2019 - 2020.	Diagnosticar la oferta de MiPymes Turísticas a través de la fórmula establecida por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio en Nicoya y Santa Cruz, Guanacaste.	MiPymes Turísticas	MiPymes Turísticas Empresas que comercializan productos y/o servicios que satisfagan las necesidades del cliente inmediato. (Guevara y Ruiz 2013)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formalización de las MiPymes</li> <li>- Necesidades de capacitación</li> <li>- Estrategias de innovación/ mercadeo</li> </ul>	Cuestionario	Guía de cuestionario
		Identificar las MiPymes turísticas que ofrecen servicios a partir del uso	Servicios de Turismo de Bienestar en MiPymes	Turismo de Bienestar  Un tipo de actividad turística que aspira a mejorar y equilibrar los	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alimentación saludable</li> <li>- Yoga</li> <li>- Tours de naturaleza</li> <li>- Terapias de sueño</li> </ul>		

		de las dimensiones del bienestar.		<p>ámbitos principales de la vida humana, entre ellos el físico, el mental, el emocional, el ocupacional, el intelectual y el espiritual. La motivación primordial del turista de bienestar es participar en actividades preventivas, proactivas y de mejora del estilo de vida, como la gimnasia, la alimentación saludable, la relajación, el cuidado personal y los tratamientos curativos. (OMT, 2019, p 40)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Terapias de manejo de estrés</li> <li>- Termales</li> <li>- Fitness</li> <li>- Spa (técnicas y terapias)</li> <li>- Respiración consciente</li> <li>- Meditación</li> <li>- Coaching de salud</li> <li>- Hidroterapias</li> <li>- Terapias alternativas.</li> </ul>	<p>Cuestionario</p> <p>Entrevista a profundidad</p>	<p>Guía de cuestionario</p> <p>Guía de entrevista a profundidad</p>
		Caracterizar las dimensiones del bienestar y los servicios que se ofrecen dentro de este modelo.	Dimensiones del bienestar y servicios	<p>Que son las dimensiones del bienestar</p> <p>Son los factores esenciales que están implícitos en el ser y pueden influir en la salud holística del individuo. Buscan el balance.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Social</li> <li>- Ambiental</li> <li>- Espiritual</li> <li>- Ocupacional</li> <li>- Físico</li> <li>- Intelectual</li> <li>- Emocional</li> </ul>	<p>Según modelo de Hettler (1984) y Renger et al, 2000, de acuerdo con Oliver, Baldwin y Datta (2018)</p>	<p>Guía de cuestionario.</p> <p>Guía de entrevista a profundidad</p>

Esquema marco teórico: temas y subtemas			
Empresa En El Contexto De Las Pymes Mipymes Mipymes Turísticas En Costa Rica			
Salud en el contexto mundial y su relación con el sector turístico	Salud mental Salud física Problemas de la vida moderna que afectan directamente la salud y el rendimiento Obesidad y sobrepeso Depresión Estrés laboral		
Bienestar			
Turismo	¿Qué es el turismo? Características del turismo Tipos de turismo Turismo de salud Turismo de Bienestar Turismo Médico		
Objetivos de desarrollo de la Organización de Naciones Unidas			
Contextualización geográfica, demográficas y turísticas de los cantones de Nicoya y Santa Cruz.			
Zona Azul.			
Características de las Zonas Azules.			



# **CAPÍTULO IV**

## **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

#### **4. Presentación y discusión de resultados**

Este apartado presenta y discute los resultados del presente trabajo final de graduación, bajo el título de guía técnica para la implementación de categorías de servicios de bienestar en MiPymes turísticas, un estudio de caso en el cantón de Nicoya y Santa Cruz, Guanacaste para el período 2019-2020.

Como parte de los objetivos de esta investigación se plantea diagnosticar la situación y oferta de MiPymes turísticas basándose en la fórmula establecida por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio para determinar el tamaño de la empresa en los cantones de Nicoya y Santa Cruz, Guanacaste, con el fin de generar una guía técnica que permita de forma sencilla poder categorizar las empresas según los servicios de bienestar que ofrecen.

El análisis evidencia la diversidad de oferta turística presente en los cantones de Nicoya y Santa Cruz, donde el elemento en común es la costa y los servicios relacionados, sin contar aún con mayor cantidad de servicios relacionados al bienestar, siendo parte de la zona azul más grande del mundo.

La recolección de la información comprendió el uso de los siguientes instrumentos: cuestionario diagnóstico (anexo 1), entrevista a empresarios turísticos (anexo 2), entrevista a especialistas en bienestar, nacionales e internacionales (anexo 3), que permita guiar la implementación de los servicios de bienestar en MiPymes turísticas, tal como se explica en el cuadro 4 que resume y codifica la

aplicación de los instrumentos para el análisis de los resultados. Dicha información fue necesaria para poder dar respuesta a la pregunta problema sobre ¿Cuáles son los elementos técnicos que debe integrar una guía para la categorización de los servicios ofrecidos dentro de las MiPymes turísticas en los cantones de Nicoya y Santa Cruz, de la provincia de Guanacaste?, esto según los servicios ofertados en los destinos según la demanda identificada, basado en los componentes que conforman las dimensiones del bienestar.

Para una adecuada comprensión de la información se desglosan categorías según los objetivos planteados. La categoría 1, presenta los resultados del diagnóstico de la situación de las MiPymes en los cantones indicados previamente. La categoría 2 hace referencia a los resultados de MiPymes turísticas que ofrecen servicios a partir del uso de las dimensiones del bienestar. Finalmente, la categoría 3 indica los resultados de la caracterización las dimensiones del bienestar y los servicios que se ofrecen dentro de este modelo.

**Cuadro 4.** Identificación de actores en presentación de resultados

<b>NOMENCLATURA</b>	<b>ACTOR</b>	<b>ABREVIACION DOCUMENTO</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
Entrevista 1. Empresario	Empresario Turístico Flamingo, Santa Cruz	E1E	Entrevista a profundidad FODA local y oferta/demanda
Entrevista 2. Empresario	Empresario Turístico Tamarindo, Santa Cruz	E2E	Entrevista a profundidad FODA local y oferta/demanda
Entrevista 3. Empresario	Empresario Turístico Sámara, Nicoya	E3E	Entrevista a profundidad FODA local y oferta/demanda
Entrevista 4. Empresario	Empresario Turístico Nosara, Nicoya.	E4E	Entrevista a profundidad FODA local y oferta/demanda
Entrevista 5. Profesional especializado	Profesional especializado en bienestar. México	E5PE	Criterio profesional del aporte de las dimensiones bienestar
Entrevista 6. Profesional especializado	Profesional especializado en bienestar. México	E6PE	Criterio profesional del aporte de las dimensiones bienestar

Entrevista 7. Profesional especializado	Profesional especializado en bienestar. Argentina	E7PE	Criterio profesional del aporte de las dimensiones bienestar
Cuestionario diagnóstico 1.1	Establecimiento en Nosara, Nicoya – <b>mediana</b>	CD1.1	Cuestionario
Cuestionario diagnóstico 1.2	Establecimiento Tamarindo, Santa Cruz – <b>pequeña</b>	CD1.2	Cuestionario
Cuestionario diagnóstico 1.3	Establecimiento San José de Pinilla, Santa Cruz – <b>micro</b>	CD1.3	Cuestionario

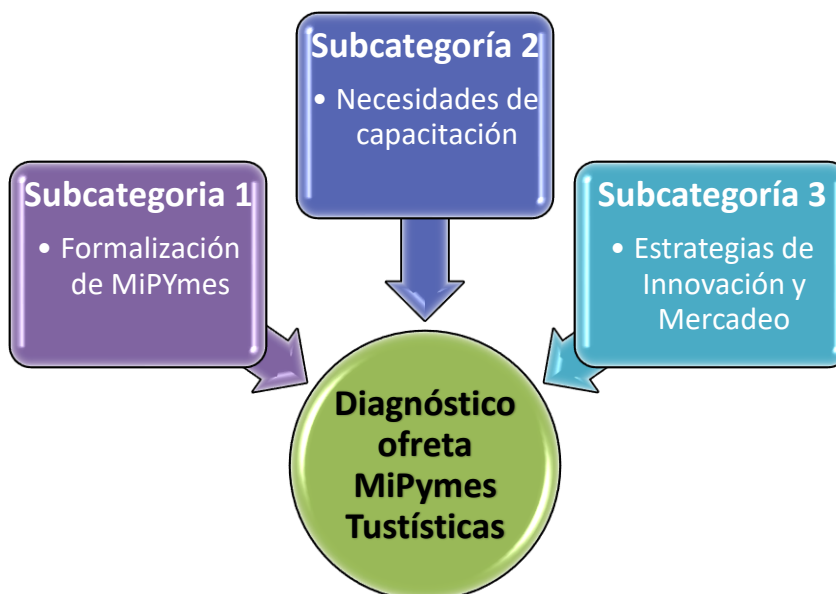
Fuente: Elaboración propia. Copyright Laura Barrantes, 2020.

#### **4. 1. Diagnóstico de la oferta de MiPymes Turísticas en Nicoya y Santa Cruz, Guanacaste**

En este apartado, a través de un diagnóstico se analizó la situación de las MiPymes turísticas de los cantones de Nicoya y Santa Cruz, tomando en consideración la formalidad del MEIC para determinar el tamaño de las empresas, valorando como parámetros la cantidad de colaboradores, el valor de ventas anuales neto y el valor de los activos, para conocer directamente de los sujetos de estudio cuál es el tamaño de la empresa que representan, lo que a su vez permite identificar y evidenciar la presencia de MiPymes en dichos cantones.

La figura 10 resume las subcategorías utilizadas para la estructuración de las preguntas que conformaron el cuestionario, con el fin de realizar el diagnóstico de la oferta de MiPymes turísticas del área en estudio.

**Figura 10.** Categoría y subcategorías de análisis



Fuente: Elaboración propia. Copyright Laura Barrantes R, 2019.

El turismo a través del tiempo ha ido evolucionando rápidamente, con grandes desafíos y oportunidades y con una gran capacidad de adaptación. Dada la diversidad de servicios y productos que se desprenden de la actividad turística, tiende a ser importante conocer a profundidad la oferta en los cantones de Nicoya y Santa Cruz, ya que son los destinos de mayor desarrollo turístico en la zona centro-sur de la provincia de Guanacaste. Por esta razón, se diseñaron herramientas (anexo 1 - 3) para recolectar la información necesaria permita diagnosticar dichos cantones.

Inicialmente se plantea el análisis FODA de la situación turística, evidenciado en el cuadro 5, con el propósito contar con un panorama general de la zona de estudio. Posteriormente como parte de los resultados, se aplicaron herramientas más específicas para obtener más de detalle.

**Cuadro 5.** Análisis FODA general de los cantones de Nicoya y Santa Cruz, 2020

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estar dentro de la Zona Azul, con características sobre salientes de poblaciones longevas saludables.</li> <li>2. Existencia de infraestructura y equipamiento turístico.</li> <li>3. La red vial permite la interconexión con destinos cercanos en el área de influencia.</li> <li>4. Diversidad de materia prima para innovación de productos relacionados con el bienestar.</li> <li>5. Existencia de algunos registros sobre MiPymes en general por parte de las instituciones del Gobierno.</li> <li>6. Presencia de organizaciones gremiales de turismo que permitan la gestión y organización de las empresas privadas en turismo. Presencia de centros educativos desde primaria hasta nivel universitario, contando así con mano de obra local calificada para algunos puestos.</li> <li>7. Existencia de encadenamientos locales, permitiendo el trabajo colaborativo.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Poca difusión y promoción sobre la Zona Azul y sus características de poblaciones longevas saludables.</li> <li>2. Algunas empresas no cumplen con los requisitos para poder optar por la declaratoria turística por falta de formalización de algunas empresas turísticas.</li> <li>3. Deficiente estado de los caminos secundarios que adolecen de señalización.</li> <li>4. Poca conocimiento sobre el concepto de bienestar por gran parte del sector turístico de las zonas.</li> <li>5. Falta de información actualizada por parte de las Municipalidades, Cámaras de Turismo, Ministerio de Salud, ICT, MEIC en cuanto a las MiPymes turísticas.</li> <li>6. Falta de coordinación entre instituciones para brindar capacitación, asesoría y gestión de proyectos locales de forma eficiente y según las necesidades de la demanda laboral y poca iniciativa de los mismos empresarios.</li> <li>7. Índices de progreso social en destinos turísticos más bajos (ICT-INCAE), posiblemente a causa de pocos programas, proyecto y estudios que promuevan fuertemente los</li> </ol>

	encadenamientos entre las empresas turísticas.
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aumento de la demanda para productos innovadores orientados a la oferta de turismo de bienestar.</li> <li>2. Importante cantidad de áreas protegidas públicas y privadas, así como gran extensión de área costera, que facilitan la diversificación las actividades.</li> <li>3. Aumento de la tendencia de viajes experienciales, lo que propicia para la creación de rutas, programas y más servicios para el viajero de bienestar.</li> <li>4. Creación de productos por estaciones y segmentos de mercados. Lograr mecanismos de integración social.</li> <li>5. Fortalecer las alianzas público-privadas en beneficio de la región.</li> <li>6. Reorientación o innovación por parte de las empresas.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fuerte competencia con otros destinos nacionales e internacionales.</li> <li>2. Posible afectación a los recursos naturales si no se da una adecuada gestión del consumo de los servicios.</li> <li>3. Crecimiento y visitación excesiva que sobrepase la capacidad de carga y sature los servicios.</li> <li>4. Limitado acceso a financiamientos y apoyo para emprender por parte de instituciones regionales y nacionales.</li> <li>5. Falta de capacitación y actualización sobre este segmento de mercado.</li> <li>6. Pandemia derivada del SARS Covid-19 causa impactos negativos pueden generar una recesión a nivel económico.</li> </ol>

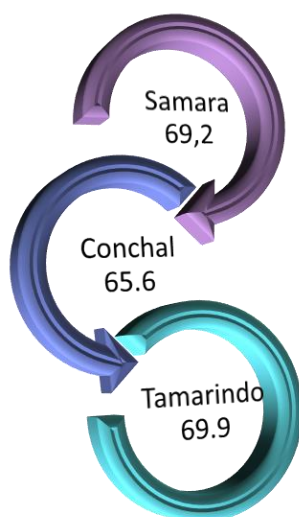
Fuente: elaboración propia. Copyright Laura Barrantes, R, 2020

El presente análisis FODA se realizó a partir de una discusión, con información tanto documental como de la experiencia personal de los entrevistados en el tratamiento del tema.

Una vez visualizadas las fortalezas y oportunidades con que cuentan estos dos cantones guanacastecos e identificadas las debilidades y amenazas, es más

fácil plantear las estrategias que puedan potencializar el turismo, paliar las deficiencias que obstruyen el fortalecimiento del mismo, tal y cómo lo evidencia el IPS de centros turísticos (anexo 4), el cual muestra niveles inferiores a la media, así como al IPS cantonal en Samara por el cantón de Nicoya con un índice de 69.2, Conchal con 65.6 y Tamarindo con 69.9 por el cantón de Santa Cruz, como se muestra en la figura 11, con los datos más bajos según el estudio del 2019.

**Figura 11.** Datos del IPS de los distritos de Sámara, Conchal y Tamarindo



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del IPS de centros turísticos (INCAE-ICT, 2019)

Según la información reflejada en el estudio realizado por el Centro Latinoamericano para la Competitividad y Desarrollo Sostenible del INCAE Business School, es evidente el potencial de crecimiento del segmento de turismo de bienestar en Nicoya y Santa Cruz, por supuesto, con el apoyo y acompañamiento en alianzas público-privada, así como el respaldo de la academia en la zona. Los datos indican una capacidad de mayor dinamización de la economía con mayores encadenamientos que antes no habían sido considerados.



El análisis FODA es reforzado a través de la entrevista a profundidad, realizada a 4 informantes claves, destacando dos miembros del cantón de Nicoya, una persona del distrito de Sámara y otra del distrito de Nosara. Por su parte, para el cantón de Santa Cruz, se contó con el aporte de un empresario de Tamarindo y otro de la zona de Flamingo.

E1E, E3E y E4E destacan como fortaleza la presencia de atractivos naturales y culturales que pueden desarrollarse aún más. Por su parte, E1E y E2E resaltan la cercanía al aeropuerto internacional de Liberia. E1E destaca la buena calidad de las vías de acceso y la variedad de hoteles y actividades. Con las bondades climáticas y la variedad de productos agrícolas accesibles E2E realza su fácil acceso en su área de influencia. Como debilidad los informantes claves E2E y E3E hacen referencia a los altos precios de productos procesados que se cobran para el consumo local. E4E menciona la deficiencia en el acceso a los servicios de salud en las cercanías. El informante E1E añade que el alto costo de operación hace que se incrementen considerablemente los costos de operación, desfavoreciendo la competitividad de los destinos y el país.

En lo que todos coinciden como amenaza, E1E señala enfáticamente los problemas en el suministro de agua que sufre toda la provincia de Guanacaste, así como el creciente aumento en el desempleo del área de estudio. En su aporte E2E y E4E resaltan la falta de seguridad y el incremento en la pérdida de identidad de los locales lo que hace que va en detrimento con la autenticidad del destino; E3E resalta cómo el mal manejo de los desechos puede convertirse en un problema por

contaminación y coincide con el informante E4E en la problemática que genera la presencia de personas y empresas que comercializan sus servicios en la informalidad generando una competencia desleal que le resta competitividad al destino.

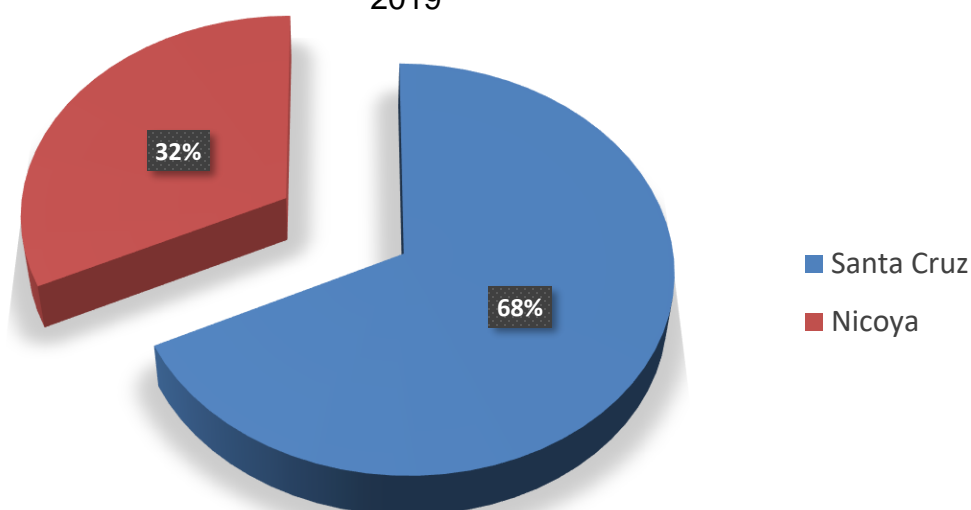
Como oportunidad E1E reseña el potencial de su zona para la atracción de extranjeros interesados en retirarse en Costa Rica, o que en otros casos buscan experiencias saludables, asimismo él habla de la accesibilidad en destinos en cuanto a distancias e infraestructura vial, lo que pueden ser atractivo. E4E menciona el importante posicionamiento como destino mundial para la práctica del yoga, la profesionalización de los servicios a través de una adecuada capacitación y E3E alude a favorecer la economía circular y sostenible con un turismo más consciente. (A. Cecchetelli, comunicación personal, 16 de junio de 2020)

La recolección de la información se trató de realizar mediante diversas fuentes oficiales, dentro las cuales se consideraron las Municipalidades y las oficinas regionales del Ministerio de Salud en Nicoya y Santa Cruz, de esta última entidad. Según los registros para ambos cantones, (2019) existe un total de 362 empresas turísticas con permiso de funcionamiento de las cuales 339 son MiPymes, lo que representa el 93.6% del total de las empresas registradas en ambos cantones. Desglosado por cantón se extrae que el 68% de las MiPymes turísticas están ubicadas en el cantón de Santa Cruz, lo que evidencia un mayor desarrollo de la actividad. Por su parte, Nicoya representa solamente el 32% del total, como se muestra en el gráfico 2, según la información de la tabla 1.

**Tabla 1.** Total de MiPymes turísticas en los cantones de Nicoya y Santa Cruz, 2019

	Santa Cruz	Nicoya
%	67.8	32.2
Total	230	109

Fuente: Elaboración propia. Copyright Laura Barrantes, R, 2020

**Gráfico 2.** Total de MiPymes turísticas en los cantones de Nicoya y Santa Cruz, 2019

Fuente: Elaboración propia. Copyright Laura Barrantes, R, 2020

Estos datos evidencian un mayor crecimiento en el desarrollo turístico del cantón de Santa Cruz, mucho se debe a la importante inversión extranjera que se ha realizado por años principalmente en las zonas costeras de Tamarindo, Flamingo, Conchal y Potrero. Por su parte para el cantón de Nicoya el desarrollo económico ha sido un poco más lento, y los destinos turísticos que más se han desarrollado son Sámara, Nosara y Guiones con una extensión mucho menor que los destinos antes mencionados en el caso de Santa Cruz.

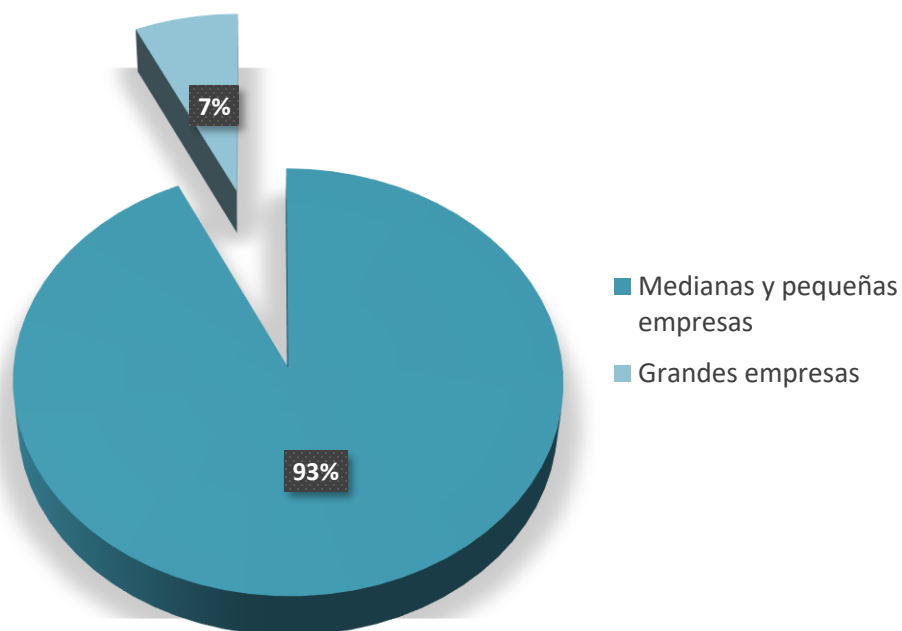
Según los datos de la sede regional del Ministerio de Salud para cantón de Santa Cruz, se tiene registro de 247 empresas turísticas, de las cuales 230 (noviembre 2019) clasifican en las categorías de micro, pequeñas y medianas, lo que representa un 93%, solamente 7% de las empresas turísticas son catalogadas como grandes. En el gráfico 3 se representa esquemáticamente lo anterior, según los datos de la tabla 2.

**Tabla 2.** Total de empresas turísticas en el Cantón de Santa Cruz, Guanacaste, 2019

	Medianas y pequeñas empresas	Grandes empresas
%	93.1	6.9
Total	230	17

Fuente: Elaboración propia. Copyright Laura Barrantes, R, 2020

**Gráfico 3.** Total de empresas turísticas en el Cantón de Santa Cruz, Guanacaste, 2019



Fuente: Elaboración propia. Copyright Laura Barrantes, R, 2020

Lo anterior demuestra la prevalencia de empresas bajo la categoría de MiPymes, lo que puede ser un rubro importante para considerar a la hora de establecer políticas y estrategias que incidan significativamente en este segmento.

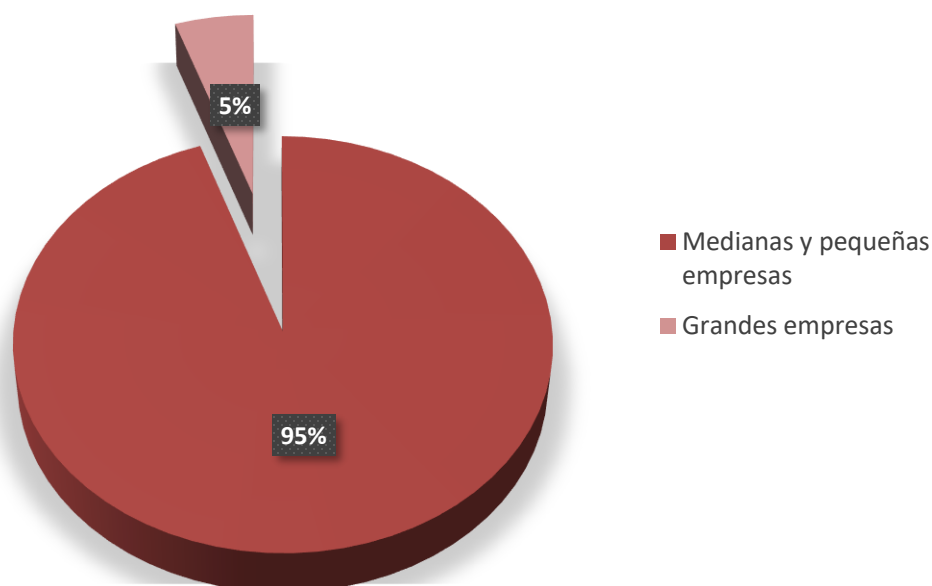
Por su parte en el cantón de Nicoya, el registro, según la misma fuente consultada, de un total de 115 empresas turísticas con permiso de funcionamiento, 109 son micro, pequeñas y medianas, lo que representa un 94.8% del total del parque empresarial en dicho cantón como lo refleja el gráfico 4, derivado de los datos de la tabla 3, según los registros a noviembre 2019.

**Tabla 3.** Total de empresas turísticas en el cantón de Nicoya, Guanacaste, 2019

	Medianas y pequeñas empresas	Grandes empresas
%	94.8	5.2
Total	109	6

Fuente: Elaboración propia. Copyright Laura Barrantes, R. 2020

**Gráfico 4.** Total de empresas turísticas en el cantón de Nicoya, Guanacaste, 2019



Fuente: Elaboración propia. Copyright Laura Barrantes, R. 2020

Similar a la situación presente en Santa Cruz, en el cantón de Nicoya representa un mayor número de empresas en la categoría MiPyme, lo que puede representar una importante oportunidad para fomentar los encadenamientos entre estas empresas con el fin de reforzar la economía local, por lo cual la inversión local y extranjera podría tener mayor impacto.

Es prudente compartir que parte de la problemática mencionada por algunos de los entrevistados es la preocupación de un importante crecimiento de la informalidad comercial que existe en ambas localidades. Esta situación que podría tener algunas dificultades para la economía local, como menor recaudación de tributos, competencia desleal, entre otros. Sin embargo, lo anterior se puede presentar como una oportunidad por parte de la empresa privada y el sector público, para tener un acercamiento a esas personas y empresas en busca de su formalización.

Las referencias anteriores permiten tener un mejor panorama de la situación que viven las MiPymes turísticas basadas en una oferta especializada o no, en un mercado en particular, permitiendo así plantear las estrategias de capacitación sobre el mercado, las estrategias de desarrollo y comercialización de sus productos y servicios, preferiblemente desde una ideología de autenticidad e identidad.

Adicionalmente, es importante que el sector turístico sea resiliente al cambio en función de las afectaciones que se presentan tanto internas como

externas. Un ejemplo de trascendencia ha sido la situación de pandemia que ha sufrido el mundo en el año 2020, que generó un fuerte impacto negativo a nivel económico y social, siendo el sector turístico uno de los más golpeados.

La esencia de las experiencias, así como los valores que las actividades y servicios turísticos ofrezcan, se va a volver más importante a la hora de tomar una decisión de viaje. Además del beneficio directo para el consumidor, está implícito también el beneficio social, ambiental y local que el visitante vaya a causar en el destino. De acuerdo, a la gestión en el manejo de la capacidad de carga que se realice en el destino o atractivo, hará que la actividad turística sea más o menos saludable, lo que pueda generar esa experiencia positiva y sostenible.

Estos datos son trascendentales en dos vertientes, la primera, es la importancia que deben tomar las instituciones del Estado en cuanto al acercamiento, apoyo y fortalecimiento hacia estas compañías. La segunda es la evidencia en el potencial de crecimiento e innovación, en cuanto a lo que se refiere a segmentos de mercado distintos a los tradicionales, tal es el caso de la propuesta actual, referente a la implementación de servicios de bienestar para contribuir en dicha diferenciación.

Del cuestionario aplicado a los empresarios turísticos, titulado *Diagnóstico MiPymes turísticas Nicoya y Santa Cruz*, se derivan los siguientes datos.

Del total de los cuestionarios aplicados por correo electrónico a las empresas turísticas (362), solamente 24 dieron respuesta, de las cuales, 11 corresponden al cantón de Nicoya y 13 al cantón de Santa Cruz.

Relacionado con la primera pregunta, denominada “tamaño de la empresa”, de las 24 respuestas obtenidas respaldadas por los criterios establecidos por el MEIC para clasificar como micro, pequeña o mediana empresa, tomando como base el número de colaboradores, el valor de ventas anuales netas y el valor de activos, se refleja en el gráfico 5, basado en la información de la tabla 4.

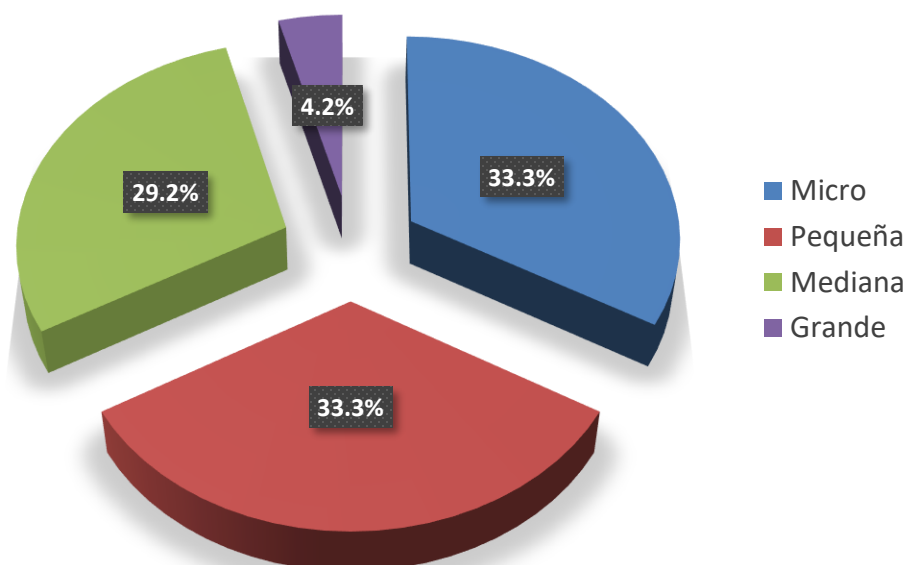
**Tabla 4.** Clasificación de empresas por tamaño según la fórmula establecida por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio Nicoya y Santa Cruz, 2020

	Micro	Pequeña	Mediana	Grande
%	33.33	33.33	29.17	4.17
Total	8	8	7	1

Fuente: Elaboración propia. Copyright Laura Barrantes, R. 2020



**Gráfico 5.** Clasificación de empresas por tamaño según la fórmula establecida por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio Nicoya y Santa Cruz, 2020

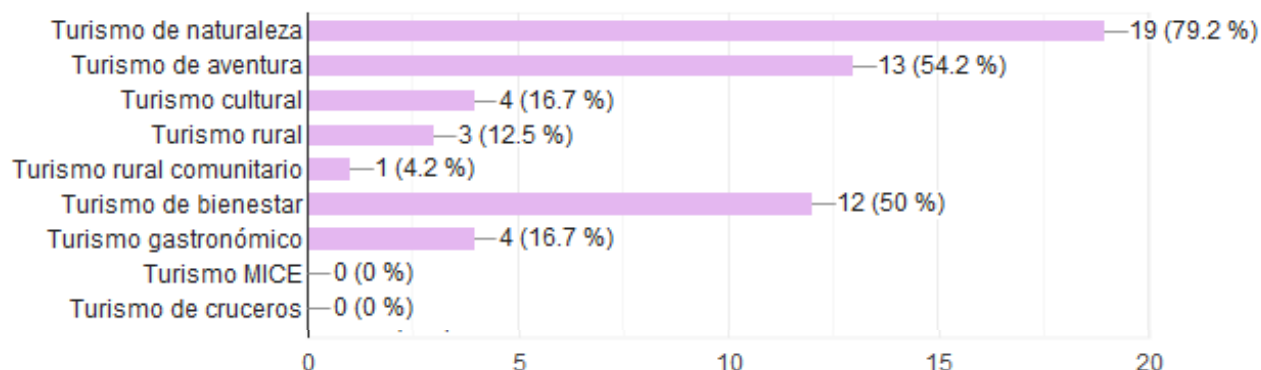


Fuente: Elaboración propia. Copyright Laura Barrantes, R. 2020

De los datos obtenidos en el cuestionario, se observa que el 95.8% de las respuestas obtenidas, que representan 24 empresas, ubicadas en la categoría de MiPymes, y solamente 1 empresa se clasificó como grande, representando el 4.2%. Esto evidencia el importante apoyo que necesitan estos empresario, ya que presentan la mayor cantidad de encadenamiento dentro de la actividad.

La segunda pregunta del cuestionario, orientada a la identificación de los segmentos de mercado, refleja que de los 9 segmentos turísticos en que se divide el producto en Costa Rica según el ICT, se encuentran presentes en la zona 7 de estos. En el gráfico 6 se muestran los segmentos turísticos presentes en el área de estudio.

**Gráfico 6.** Identificación de los segmentos turísticos en Costa Rica presentes en Nicoya y Santa Cruz, 2020



Fuente: Elaboración propia. Copyright Laura Barrantes, R. 2020

El gráfico anterior afirma que el turismo de naturaleza representa un 79.2%, seguido del turismo de aventura, con un 54.2%, según la encuesta realizada. Ambos segmentos, por las características de la zona, son los que han permitido un mayor desarrollo de la oferta. El tercer segmento puede significar un aspecto para reforzar el nicho de turismo de bienestar.

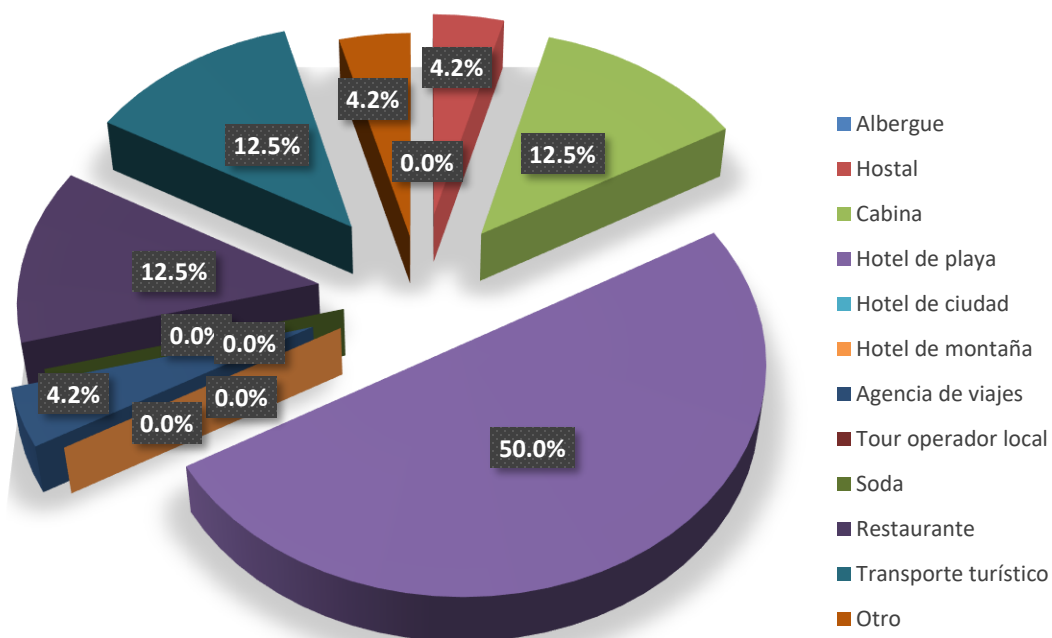
Con respecto a la pregunta sobre la categoría en la que se desarrolla la empresa, según la clasificación del tipo de servicio ofrecido como hospedaje, alimentación, actividades lúdicas, recreativas y transporte, el gráfico 7 muestra que la clase más sobre saliente es la de hotel de playa, claro está porque los distritos turísticos de ambos cantones se encuentran en el litoral Pacífico, siendo la mayor oferta en el área de estudio, según la tabla 5.

**Tabla 5.** Distribución de empresas por categoría de servicios turísticos en los cantones de Nicoya y Santa Cruz, 2020

	Albergue	Hostal	Cabina	Hotel de playa	Hotel de ciudad	Hotel de montaña	Agencia de viajes	Tour operador local	Soda	Restaurante	Transporte turístico	Otro
%	0.0	4.2	12.5	50.0	0.0	0.0	4.2	0.0	0.0	12.5	12.5	4.2
Total	0	1	3	12	0	0	1	0	0	3	3	1

Fuente: Elaboración propia. Copyright Laura Barrantes, R. 2020

**Gráfico 7.** Distribución de empresas por categoría de servicios turísticos en los cantones de Nicoya y Santa Cruz, 2020



Fuente: Elaboración propia. Copyright Laura Barrantes, R. 2020

El dato más significativo en esta gráfica representa la categoría de hospedaje en sus diferentes modalidades, con un 66.7% de los 24 cuestionarios contestados, lo que indica que hay una menor presencia de otras categorías, siendo esta una posible oportunidad para promover mayor oferta de servicios, diferentes a los de la hospitalidad.

#### 4.1.1 Formalización de las MiPymes

Si bien es cierto, todas las empresas, independientemente del tamaño que posean, deben trabajar en la formalidad, esto en muchas ocasiones es imposible de cumplir, porque en un país como Costa Rica, la burocracia, exceso de trámites y los altísimos costos vuelven la legalidad una labor imposible de cumplir con todas las exigencias gubernamentales. Sin embargo, los beneficios también son considerables desde la perspectiva del apoyo, tal como acceso a créditos, capacitaciones, asesorías técnicas entre otros, además de tener una mayor visualización y participación con el sector privado.

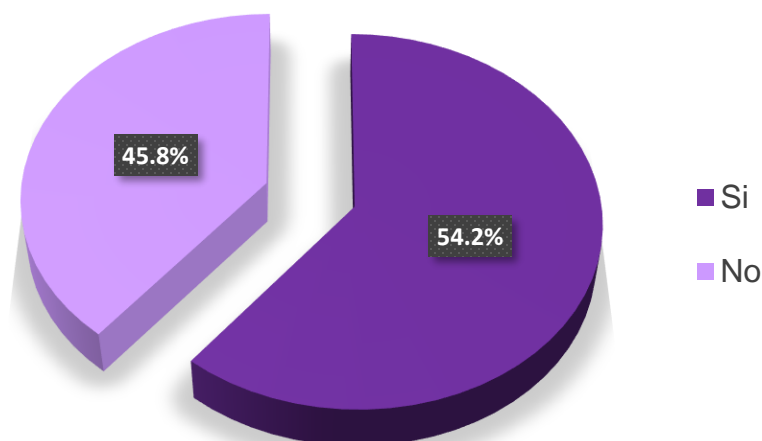
Dicha formalización dentro del sector turístico, se realiza con la inscripción ante el ICT, pese a que es voluntaria, ofrece una amplia variedad de incentivos y beneficios para las empresas y personas que se registren ante esta entidad del Gobierno. Según lo expresa el gráfico 8, considerando los datos de la tabla 6.

**Tabla 6.** Empresas entrevistadas con declaratoria turística en Nicoya y Santa Cruz, 2020

	Si	No
%	54.2	45.8
Total	13	11

Fuente: Elaboración propia. Copyright Laura Barrantes, R. 2020

**Gráfico 8.** Empresas entrevistadas con declaratoria turística en Nicoya y Santa Cruz, 2020



Fuente: Elaboración propia. Copyright Laura Barrantes, R. 2020

De las respuestas obtenidas, el 45.8% no se encuentra inscrito ante el ICT, por lo tanto, no cuenta con dicha declaratoria, lo que se presenta como una posible oportunidad para un mayor acercamiento del ICT a las empresas, con el fin de conocer las posibles razones por las cuales no se encuentran inscritas.

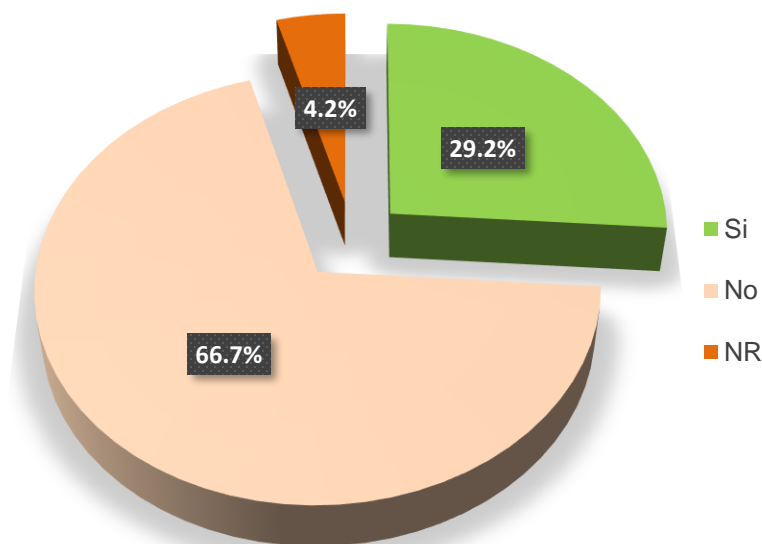
Otra de las instituciones gubernamentales que brinda apoyo a los empréstitos, principalmente a los de mejor envergadura es el MEIC, mediante diversos mecanismos tal como la Dirección General de Pequeña y Mediana empresa (Digepyme), además de ser el ente oficial para determinar el tamaño de las empresas en Costa Rica, como ya se ha mostrado a lo largo de este capítulo de resultados. El gráfico 9 evidencia el porcentaje de empresas inscritas según las respuestas obtenidas y diagramadas en la tabla 7.

**Tabla 7.** Empresas entrevistadas inscritas ante el MEIC en Nicoya y Santa Cruz, 2020

	Si	No	NR
%	29.2	66.7	4.2
Total	7	16	1

Fuente: Elaboración propia. Copyright Laura Barrantes, R. 2020

**Gráfico 9.** Empresas entrevistadas inscritas ante el MEIC en Nicoya y Santa Cruz, 2020



Fuente: Elaboración propia. Copyright Laura Barrantes, R. 2020

La inscripción ante el Digepyme es voluntaria y gratuita, los requisitos son accesibles, sin embargo, los entrevistados demuestran que solo el 29.2% se encuentra debidamente registrado. Al igual que el caso anterior, sobre la declaratoria turística, estos datos pueden vislumbrarse como una oportunidad de tener un mayor alcance entre las MiPymes de ambos cantones.

Algunas de las posibles causas que se pueden mencionar de acuerdo con la comunicación personal (junio 2020), en la entrevista realizada a algunos

empresarios del distrito de Sámara, hace referencia a la poca presencia y apoyo de las entidades gubernamentales en dicha zona, lo que fomenta el alto índice de informalidad en entidades como la Caja Costarricense de Seguro Social, Municipalidad, Hacienda entre otros.

#### ***4.1.2 Necesidades de capacitación***

El bienestar como actividad se desarrolló hace centenares de años y su relación ha sido más en el ámbito de la salud, sin embargo, en los últimos años ha ido poco a poco vinculándose con la actividad turística, primero por el desplazamiento de personas de su lugar de residencia a sitios que cuenten con servicios particulares en busca de un mejoramiento de su salud física, mental y/o espiritual, y por ende se han aprovechado las facilidades turísticas. Es ahí donde el bienestar se va abriendo camino dentro del segmento turístico, para llegar a desarrollar el nicho que actualmente se conoce como turismo de bienestar.

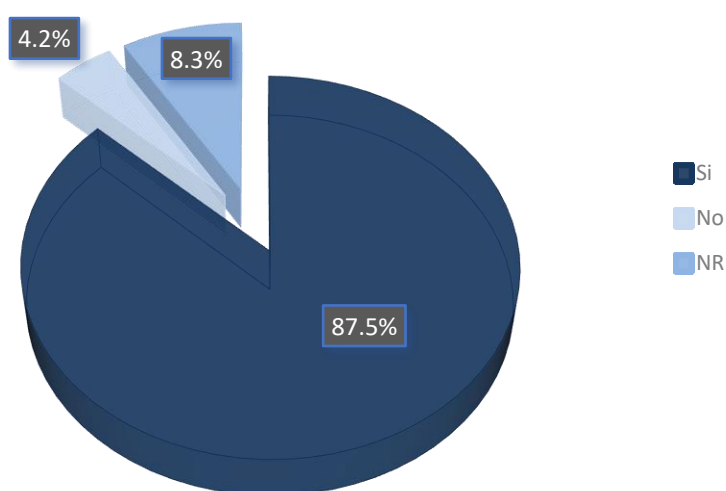
Para que este impulso del nuevo nicho de mercado, como se ha mencionado a lo largo de la presente investigación pueda ser realmente efectivo y aprovechado por todas las partes interesadas, es necesario trabajar en una estrategia conjunta entre sector privado, público, con el fin de buscar la mejor manera de capacitar a los prestadores de servicios, tal y como lo reflejan las respuestas en el ítem del gráfico 10, basado en la tabla 8, que refiere a la anuencia de participar en diferentes modalidades de formación y actividades relacionadas con estos servicios.

**Tabla 8.** Interés en participar en capacitación y actividades relacionadas al turismo de bienestar en Nicoya y Santa Cruz, 2020

	SI	NO	NR
%	87.5	4.2	8.3
Total	21	1	2

Fuente: Elaboración propia. Copyright Laura Barrantes, R. 2020

**Gráfico 10.** Interés en participar en capacitación y actividades relacionadas al turismo de bienestar en Nicoya y Santa Cruz, 2020



Fuente: Elaboración propia. Copyright Laura Barrantes, R. 2020

Un dato relevante en cuanto al interés mostrado por los entrevistados es que el 21 de 24 muestran su anuencia a participar en iniciativas que les permita aprender más sobre este segmento. Los 2 participantes restantes no respondieron ese ítem y solamente se presentó 1 respuesta negativa, por lo que justificable que sí hay necesidad de capacitaciones y un beneficio consecuente al recibirlas.



#### ***4.1.3 Estrategias de innovación y mercadeo de los servicios de bienestar en MiPymes turísticas***

La zona en estudio cuenta con características bastante particulares, sin embargo, a pesar de contar con elementos de gran valor cultural y atractivos naturales sobresalientes, además de ubicarse en la denominada Zona Azul, como ya se ha explicado a detalle anteriormente, la evidencia rescata que no se han desarrollado en forma conjunta estrategias para implementar acciones tendientes a promover la región con relación al nicho de bienestar, lo que puede significar una buena alternativa para aumentar la visitación y contribuir a expandir la economía local, es trabajar en conjunción, el sector público y privado, en acciones de mercadeo, creación de producto y apoyar los productos y servicios existentes que hacen sus esfuerzos individuales.

Llama la atención el hecho de que ninguno de los comentarios hace referencia al estilo de vida de la localidad según la caracterización de Zona Azul, ni a los servicios de u otras terapias y técnicas holísticas adicionales al yoga y meditación antes mencionadas. La omisión del aporte cultural dentro del contexto Guanacasteco con un rico bagaje, no debe considerarse como una situación negativa, más bien, puede vislumbrarse como una importante estrategia para la creación de servicios y productos en esta vía, siendo una oportunidad de diferenciarse del resto de los servicios de bienestar alrededor del territorio nacional, así como el fomento de emprendimientos que contribuyan a reactivar

la economía local a través de encadenamientos y generación de nuevas fuentes de empleo.

Con respecto a los beneficios para las empresas que se involucren en el segmento de bienestar, resalta la captación de un nuevo mercado, mejorar la calidad de vida tanto de locales como de visitantes y diversificación de la oferta. Estos son claros beneficios por obtener si se brinda de forma profesional los servicios relacionados al bienestar, además de la posible desestacionalización de las temporadas y posibles fuentes de empleo, que permitan paulatinamente mejorar los índices de progreso social en los destinos turísticos.

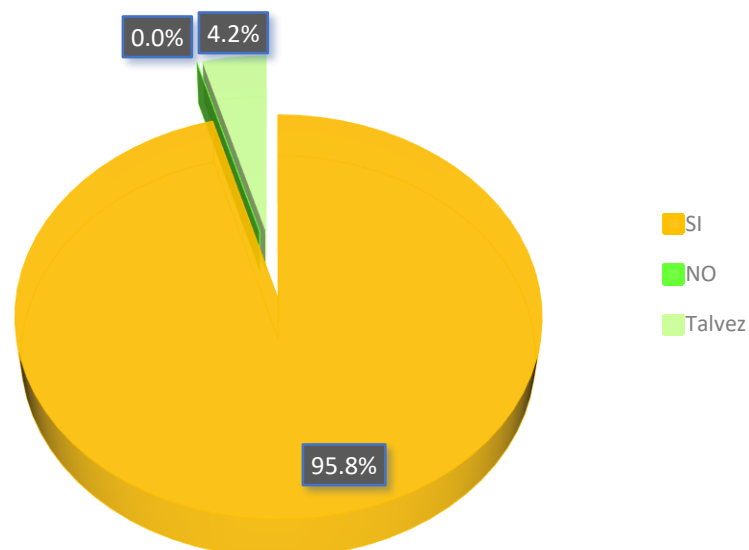
Aunado a lo anterior, en cuanto a los beneficios, el gráfico 11, a partir de los datos de la tabla 9, muestra los resultados a la pregunta de la entrevista sobre la consideración del impacto positivo del turismo de bienestar en el área donde desarrolla su actividad comercial.

**Tabla 9.** Empresas que el turismo de bienestar causa un impacto positivo o no en Nicoya y Santa Cruz, 2020

	SI	NO	Tal vez
%	95.8	0.0	4.2
Total	23.0	0.0	1.0

Fuente: Elaboración propia. Copyright Laura Barrantes, R. 2020

**Gráfico 11.** Empresas que el turismo de bienestar causa un impacto positivo o no en Nicoya y Santa Cruz, 2020



Fuente: Elaboración propia. Copyright Laura Barrantes, R. 2020

El gráfico anterior muestra un importante hallazgo en cuanto al interés que mostraron los encuestados, un 95.8% consideran que efectivamente el impacto de este tipo de actividades será positivo y solamente el 4.2% dice que tal vez, ninguna de las personas consultadas indica estar en desacuerdo.

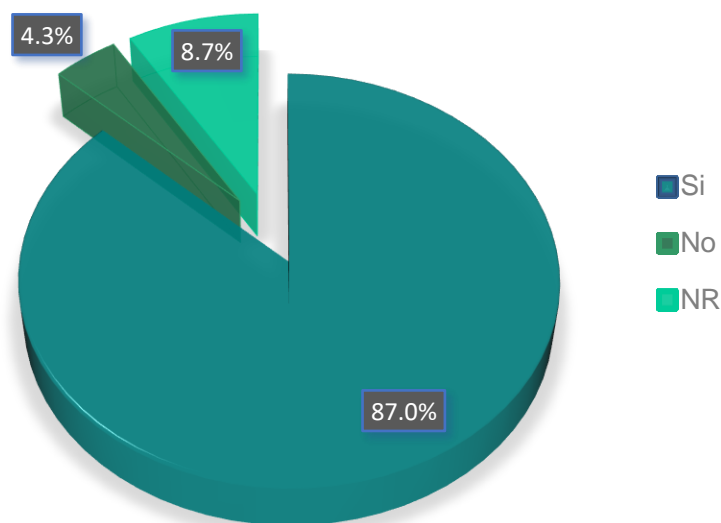
Dentro de los ítems de la entrevista, se incluyó la consulta si se consideraba necesario o no la creación de la guía antes mencionada. Los resultados se presentan en el gráfico 12, de acuerdo con la tabla 10.

**Tabla 10.** Empresas que consideran importante el aporte de una guía técnica para la categorización de servicios que conforman los productos de bienestar en el segmento turístico en Nicoya y Santa Cruz, 2020

	SI	NO	NR
%	91.7	4.2	4.2
Total	22	1	1

Fuente: Elaboración propia. Copyright Laura Barrantes, R. 2020

**Gráfico 12.** Empresas que consideran importante el aporte de una guía técnica para la categorización de servicios que conforman los productos de bienestar en el segmento turístico en Nicoya y Santa Cruz, 2020



Fuente: Elaboración propia. Copyright Laura Barrantes, R. 2020

Haciendo referencia al apoyo que eventualmente podría crear la guía propuesta en esta investigación, un 87% de los encuestados respondió afirmativamente, lo que puede servir como respaldo por parte de los usuarios.

El impulso de iniciativas innovadoras tendientes a generar fidelización de los clientes, puesto que los viajeros que consumen estos productos y servicios buscan mejorar su bienestar o mantener su estilo de vida saludable durante los viajes, es una muy buena alternativa para mantener la oferta, lo que se convierte finalmente en un provechoso intercambio de experiencias, además de que hace la actividad sostenible en el tiempo. Se debe considerar dentro de las tácticas de mercadeo, los canales por los cuales se va a realizar la venta, pues dependiendo de la estrategia se pueden proponer acciones en conjunto dentro del destino, que sirvan como comercializadoras nacionales dentro de las que se pueden

mencionar agencias receptoras, con el fin de tener oportunidad para acceder a mercados internacionales mediante agencias extranjeras.

#### 4. 2. MiPymes turísticas que ofrecen servicios a partir del uso de las dimensiones del bienestar

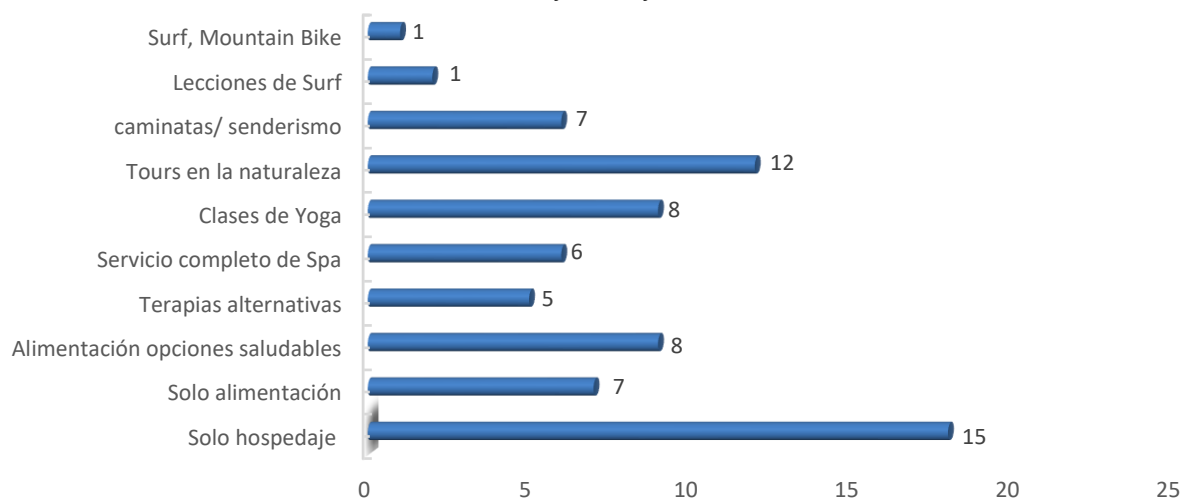
Costa Rica posee una gran variedad de servicios turísticos y en las zonas costeras sobresalen algunas, como las destacadas en el gráfico 13, con mayor enfoque en los servicios de hospedaje, tal como lo demuestran las respuestas obtenidas y la tabla 11.

**Tabla 11.** Servicios turísticos más destacados en los cantones de Santa Cruz y Nicoya, 2020

	Solo hospedaje	Solo alimentación	Alimentación opciones saludables	Terapias alternativas	Servicio completo de Spa	Clases de Yoga	Tours en la naturaleza	caminatas/ senderismo	Lecciones de Surf	Surf, Mountain Bike
	15	7	8	5	6	8	12	7	1	1
%										
Total	62.5	29.2	33.3	20.8	25.0	33.3	50.0	29.2	4.2	4.2

Fuente: Elaboración propia. Copyright Laura Barrantes, R. 2020

**Gráfico 13.** Servicios turísticos de bienestar más destacados en los cantones de Santa Cruz y Nicoya, 2020



Fuente: Elaboración propia. Copyright Laura Barrantes, R. 2020

Del total de los 24 participantes de la entrevista, los servicios que sobresalientes son hospedaje, ofrecido por 15 empresas y tour de naturaleza, ofrecido por 12 empresas. Es importante aclarar que, en este ítem, los participantes tuvieron la opción de seleccionar más de una respuesta, ya que los servicios turísticos de las MiPymes pueden ser varios dentro de una misma empresa. La finalidad de esta pregunta fue tener un mejor panorama de la oferta, lo cual se complementa con el aporte de las entrevistas realizadas a empresarios representantes de los distritos de Nosara, Sámara, Tamarindo y Flamingo, que son los de mayor actividad turística. Los datos se reflejan en la tabla 12 que enlista la principal oferta, según lo mencionan los informantes clave E1E, E2E, E3E y E4E.

**Tabla 12.** Listado de la principal oferta de bienestar en Nicoya y Santa Cruz, 2020

<b>Tipo de actividad</b>	<b>Presente en</b>
Clases de Yoga	Tamarindo, Nosara, Sámara
Gimnasio	Tamarindo
Alimentación saludable	Tamarindo, Nosara
Prácticas sostenibles	Tamarindo, Nosara
Caminatas en el bosque	Nosara
La marina	Flamingo
Actividades en el mar	Flamingo, Sámara
Surf	Tamarindo, Sámara, Flamingo, Nosara

Fuente: Elaborado a partir de los datos obtenidos de la entrevista a informantes claves de los distritos de Nosara, Sámara, Tamarindo y Flamingo.

En cuanto a la demanda, los mismos informantes hacen alusión a los servicios solicitados como lo manifiesta la tabla 13, sobre la consulta específica sobre servicios que ellos consideraban relacionados al bienestar.

**Tabla 13.** Servicios de bienestar más solicitados en Nicoya y Santa Cruz, 2020

<b>Tipo de actividad</b>	<b>Presente en</b>
Gimnasio	Tamarindo
Clases de Yoga	Nosara, Sámara, Flamingo, Tamarindo
Caminatas en el bosque	Nosara
Alimentación saludable	Tamarindo, Sámara, Flamingo, Nosara
Clases de Surf	Tamarindo, Sámara
Tours acuáticos	Tamarindo, Sámara, Flamingo

Fuente: Elaborado a partir de los datos obtenidos de la entrevista a informantes claves de los distritos de Nosara, Sámara, Tamarindo y Flamingo

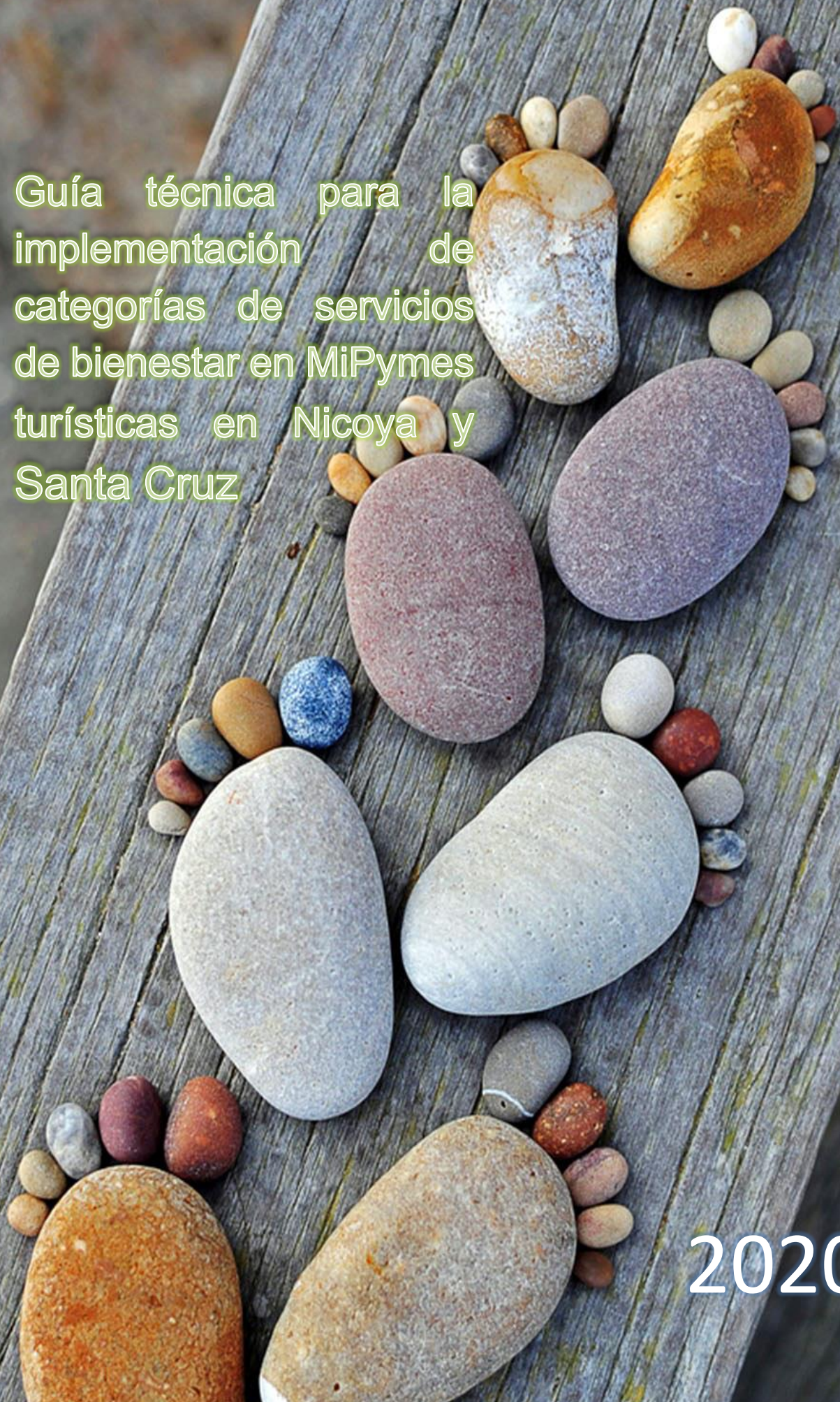
Las actividades de bienestar que más resaltan los entrevistados son las clases de yoga y la alimentación saludable, esto puede ser consecuencia de la importante población de extranjeros residentes las zonas de estudio, los cuales también tienen un estilo de vida bajo esta línea. Es rescatable en este punto, ver el potencial que tiene la zona en cuanto a diversificación de servicios hasta especialización por localidades.

**CAPITULO V**

**PROPUESTA DE GUÍA TÉCNICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE  
CATEGORÍAS DE SERVICIOS DE BIENESTAR EN MIPYMES TURÍSTICAS**



Guía técnica para la  
implementación de  
categorías de servicios  
de bienestar en MiPymes  
turísticas en Nicoya y  
Santa Cruz



2020

2020.

Guía técnica para la implementación de servicios de bienestar en MiPymes turísticas en los cantones de Nicoya y Santa Cruz, Guanacaste. Costa Rica.

Blake, I. (2014). Follow the Leader. Fotografía de portada. Recuperado de <https://culturainquieta.com/es/arte/escultura/item/2231-huellas-de-piedra-por-iain-blake.html>

## Tabla de contenido

1. Introducción.....	4
2. La Guía.....	5
3. ¿Quién puede utilizar la guía?.....	6
4. Objetivos de la guía.....	7
5. Características de las dimensiones del bienestar y los servicios que diversifiquen la oferta turística actual.....	8
5.1. ¿Cuáles son las dimensiones del bienestar?.....	8
5.2. Características de las dimensiones del bienestar.....	11
5.2.1 Dimensión física.....	11
5.2.2 Dimensión espiritual.....	16
5.2.3 Dimensión ambiental.....	18
5.2.4 Dimensión emocional.....	21
5.2.5 Dimensión intelectual.....	23
5.2.6 Dimensión ocupacional.....	25
5.2.7 Dimensión social.....	28
6. Requisitos sugeridos que deben cumplir las pymes turísticas.....	31
6.1 Requisitos legales para todos los establecimientos.....	31
6.2 Requisitos generales para todos los establecimientos.....	32
6.3 Requisitos conceptuales.....	32
6.4 Requisitos técnicos.....	33
7. Categorización de empresas turísticas a partir de las dimensiones del bienestar.....	36
7.1 Estala de categorías por niveles.....	36
7.2 Instrumento de evaluación.....	37
8. Elementos conceptuales que identifiquen los servicios ofrecidos en las MiPymes turísticas.....	40
9. Bibliografía.....	41

# CONTENIDO



---

# INTRODUCCIÓN

---



En los últimos años los reportes y estadísticas de la Organización Mundial del Turismo, demuestran un aumento constante del sector turístico a nivel mundial, con una cuota de \$1700 millones de dólares de EE.UU para 2019 (OMT,2019), este incremento se ve favorecido entre otras cosas, por la accesibilidad a los destinos a través de las diversas modalidades de transporte, los avances tecnológicos que permiten obtener información instantáneamente, a la competitividad de los destinos y el fortalecimiento de una clase media que puede viajar con más frecuencia.

Como consecuencia de este importante crecimiento a demanda cada vez se vuelve más exigente lo que obliga al sector turístico a reinventarse o innovar, tal es el caso del turismo de bienestar impulsado en los últimos tiempos como un segmento innovador que viene a subsanar la importante necesidad de los consumidores por mantener adecuadamente su salud a través de los viajes turísticos.

La gestión del turismo se basa en la oferta de productos y servicios que cumplan la demanda requerida. Con el tiempo, las estrategias van cambiando y adaptándose a la dinámica de la globalización. Las expectativas de los clientes varían a un ritmo apresurado, lo que es un reto significativo para los prestadores de servicios quienes deben transformarse día a día con el fin de mantenerse presentes. La innovación considera un gran espectro de acciones que se pueden mostrar como oportunidades, siendo en la mayoría de los casos un gran desafío para las MiPymes turísticas, ya que, al ser empresas de pequeña envergadura, los recursos son limitados, lo cual significa, en algunos casos, mayores complicaciones para mantenerse en el mercado. El éxito depende en gran medida del área en que las MiPymes desean mantenerse o incursionar.

---

# LA GUÍA

---

Barrantes, L. (2015). Fotografía

**La presente guía** pretende ser una herramienta que facilite conocer los elementos básicos para implementar las categorías de bienestar con que puede contar una empresa, considerando los servicios ofertados y el cumplimiento de los indicadores de las dimensiones del bienestar. Esta metodología se desarrolla mediante la aplicación de la matriz de evaluación para clasificar las MiPymes en el nivel de categorización según incorpore los elementos de las dimensiones.



Ilustración recuperada de [www.freepik.es](http://www.freepik.es)

La implementación de acciones puntuales demostrará poco a poco la importancia de crear lineamientos que contribuyan a la gestión de las MiPymes Turísticas, bajo el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, esenciales para el adecuado crecimiento del sector turístico con el fin de fomentar los estándares de calidad, autenticidad e innovación, así como impulsar y promover el segmento de turismo de bienestar en el territorio nacional.



Ilustración recuperada de [www.freepik.es](http://www.freepik.es)

### 3. ¿Quién puede utilizar esta guía?

Está dirigida a las personas, empresas e instituciones que deseen realizar una evaluación de los servicios ofertados con el fin de conocer si hay cumplimiento o no, de los requisitos necesarios para la inclusión en alguna de las categorías establecidas en esta guía, siguiendo los principios de las dimensiones del bienestar.

Esta herramienta es de aplicación voluntaria, facilita la gestión sostenible y de calidad en la operación turística de agencias de viaje, operadores turísticos, servicios de transporte, hospedaje, alimentación y otras MiPymes turísticas, que puedan tener relación directa con el segmento de bienestar.



**Fuente:** Objetivos de Desarrollo Sostenible (ONU, 2016) y elaboración propia a partir de las 7 dimensiones de Hettler (1984) y Renger et al, 2000, de acuerdo con Oliver, Baldwin y Datta (2018)

### 4. Objetivos de la guía

#### Objetivo general

Promover la implementación de categorías en los servicios de bienestar en las MiPymes turísticas.

#### Objetivos específicos

1. Caracterizar las dimensiones del bienestar y los servicios que diversifiquen la oferta turística actual.
2. Crear una escala de categorías para empresas turísticas basado en las dimensiones del bienestar, mediante la aplicación de un instrumento de evaluación.
3. Proporcionar los elementos conceptuales que identifiquen los servicios ofrecidos en las MiPymes turísticas.



## **5. Caracterización de las dimensiones del bienestar y los servicios que se ofrecen dentro de este modelo para la propuesta de guía**

La categorización implica la clasificación de los servicios que se ofrecen, conociendo los criterios que se van a utilizar, con el fin de tener una mejor comprensión, y mayor eficiencia en la gestión del servicio y/o producto, considerando al mercado que se va a dirigir, para implementar el modelo en las MiPymes que quieran incursionar en el turismo de bienestar en Nicoya y Santa Cruz. Esto se torna realmente necesario en un mundo tan globalizado donde hay demasiada información disponible y el consumidor final puede terminar confundido si la comunicación no es clara y directa.

Siendo trascendental, brindar información confiable, con el adecuado respaldo y conocimiento, para evitar engañar a los clientes o incluso peor, causarle algún perjuicio a su salud por la falta de preparación y conocimiento en el servicio que se va a brindar.

Pueden existir varias categorías y subcategorías, eso depende de la cantidad y variedad de componentes presentes. Una vez que se hayan identificado estos componentes, es posible conocer con más precisión la diversidad de servicios con que se cuenta, y por ende los insumos necesarios para llevar a cabo la actividad, permitiendo agrupar los elementos o servicios en categorías según las características que tengan en común.



En el presente apartado se desglosan, con el mayor detalle posible, los factores que integran cada una de las dimensiones de bienestar, con el propósito de conocer las características, requisitos, actividades que la componen y los beneficios para la salud.

### **5.1 ¿Cuáles son las dimensiones del bienestar?**

Las dimensiones del bienestar pueden definirse como factores básicos, divididos en estadios o etapas multidisciplinarias, que conllevan a una serie de propósitos para el cumplimiento de las necesidades esenciales del ser humano, como se resumen en la figura 12. Contribuyen a gestionar un adecuado nivel en la calidad de vida del individuo, brindando la oportunidad de buscar las mejoras en las áreas más relevantes.

**Figura 12.** Dimensiones del bienestar propuesta de guía



Fuente: elaboración propia a partir de la propuesta de Hettler (1984) y Renger et al, 2000, de acuerdo con Oliver, Baldwin y Datta (2018). Fotografías: [www.freepik.com](http://www.freepik.com)

Para que un servicio pueda ser realmente considerado como bienestar, debe ser integral, poder satisfacer las necesidades de los clientes a mediano y largo plazo, con funciones preventivas más que curativas. Según el contexto de esta guía, las dimensiones del bienestar dictarán los lineamientos a seguir para cumplir con una categorización basada en la inclusión de actividades y/o servicios que se encuentren dentro de los factores en de las dimensiones, aplicado exclusivamente a las actividades turísticas en Costa Rica.

**"Wellness  
encompasses  
a healthy body,  
a sound mind and  
a tranquil spirit.  
Enjoy the journey  
as you strive for wellness"**

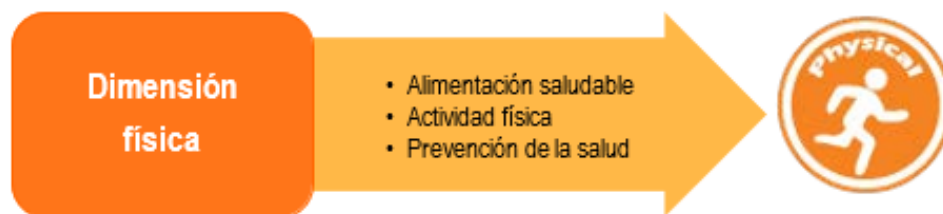
*Laurette Gagnan B.*

El bienestar abarca un cuerpo sano, una mente sana y un espíritu tranquilo.  
Disfrute del viaje mientras se esfuerza por alcanzar el bienestar.

## 5.2 Características de las dimensiones del bienestar

### 5.2.1 Dimensión Física:

Es la dimensión que tiene estrecha relación entre varios componentes como la alimentación con estándares nutricionales con el fin de monitorear niveles de colesterol, glucosa, sistema inmunológico, entre otros, en una estrecha relación con la actividad física que contribuye al control del peso, resistencia cardiovascular, niveles altos de estrés entre muchos otros factores. A continuación, se mencionan los dos aspectos más importantes alimentación y actividad física y algunas de sus características sin ser excluyentes otros componentes.



\* **Alimentación saludable:** más allá de la perspectiva de una necesidad de primer orden, la alimentación debe ser saludable, esto implica tomar en consideración principalmente los componentes, así como la calidad de las porciones, hábitos y el valor nutricional de cada alimento.

La oferta del servicio de alimentación debe ser diseñadas por un profesional en nutrición y cumpliendo con los objetivos de desarrollo, por lo que se debe presentar evidencia de este requisito.

Algunos de los requisitos a tomar dentro de esta dimensión para implementarlo en la gestión del negocio son:

Requisitos	Descripción
Consumo preferiblemente productos orgánicos,	Se recomienda dentro de las posibilidades contar con una huerta o al menos consumir productos orgánicos o con la menor cantidad de pesticidas, ya que estos químicos tienen efectos negativos para la salud.
Consumo preferiblemente de productores locales,	El consumo de productos locales favorece la cadena de valor promoviendo la economía local, de disminuir la huella de carbono al evitar el traslado de los productos en largas distancias.
Evitar conscientemente el desperdicio	El desperdicio de alimentos, además de no ser una práctica sostenible, causa un gasto excesivo de insumos y supone contaminación con desechos.
Menú debe ser diseñado por un profesional en nutrición, entre otros	Con el fin de que la alimentación sea saludable, lo recomendable es que los menús sean diseñados por un profesional en nutrición, considerando el valor nutricional, como las porciones adecuadas, esto a su vez contribuye a disminuir el desperdicio.

Algunos beneficios:

- Contribuye a la prevención de algunas enfermedades no transmisibles.
- Permite una mejor calidad de vida.
- Contribuye a fortalecer el sistema inmunológico.
- Sistema digestivo en adecuado funcionamiento.
- Favorece el aumento de los niveles de energía y reduce el estrés.
- Mejora el sueño, el estado de ánimo y la función cerebral.

Dentro de las actividades que pueden ser consideradas en el diseño de producto son:

- Según el enfoque del negocio, diseñar menú ya sea con opciones saludables o todo el menú con platillos saludables.
- Tratar siempre de utilizar productos naturales, frescos y de la zona, preferiblemente si pueden ser orgánicos.
- Trabajar en conjunto la cocina y el spa para la preparación de los alimentos según los tratamientos que se vayan a realizar.
- Coordinar con el operador o el cliente, el tipo de alimentación recomendada según las actividades que se realicen (esto debe ser elaborado bajo la supervisión de un profesional en nutrición y deporte preferiblemente)

\* **Actividad física:** el ser humano debe realizar constantemente movimiento, por lo que la actividad física es necesaria para mantener los adecuados niveles de funcionamiento del cuerpo humano es accesible a todos los individuos porque requiere solamente de movimiento que exige gasto energético. La actividad física depende del nivel de esfuerzo, repetición, constancia, planificación y los objetivos, se convierte en ejercicio que conlleva otra estructura, también con múltiples beneficios.

Algunos de los requisitos a tomar dentro de esta dimensión para implementarlo en la gestión del negocio son:

Requisitos	Descripción
Implementar actividades físicas de acuerdo con sus instalaciones.	Cada una de las locaciones debe contar con el espacio y equipo adecuado para realizar la actividad que se promueve.
Las actividades físicas deben ser supervisadas por personal debidamente capacitado.	Es responsabilidad de los dueños o gerentes de los establecimientos contratar por tiempo completo o por servicios profesionales a los encargados de supervisar las actividades que se realizan en el recinto, así como corroborar la capacitación de este.
Contar con espacios, equipo y mobiliario adecuado tanto para colaboradores como para clientes.	El establecimiento debe contar con espacios adecuadamente diseñados o acondicionados para prestar el servicio ofertado, así como equipo y mobiliario para desarrollar la actividad según las características del mismo.

Algunos beneficios:

- Mejora la calidad del sueño, digestión, respiración, circulación, flexibilidad muscular, ánimo, etc.
- Reduce el riesgo de accidentes vasculares, cardiacos, cerebrales, cáncer, diabetes, hipertensión, etc.
- Disminuye la posibilidad de tener problemas musculoesqueléticos, depresión, etc.
- Contribuye al control del peso, evitando sobrepeso y obesidad.
- Mejora las relaciones interpersonales.
- Contribuye a mejorar la salud mental al bajar los niveles de estrés.

Dentro de las actividades que pueden ser consideradas en el diseño de producto son:

- Deportes (caminatas, natación, aeróbicos, uso de gimnasios, ciclismo, pilates, entre otros).
- Terapias holísticas y/o medicinales (hidroterapia, yoga, caminata, terapia de bosque, talasoterapia, termalismo, sauna, baño de vapor, taichi, meditación, reiki, otros).
- Tratamientos (masajes, faciales, watsu, chorros, duchas, piedras calientes, envolturas, fangos, algas, flotación, ayurveda, otros).

**\*Prevención de la salud:** este rubro se refiere básicamente al control y chequeo preventivo, recomendado con profesionales de salud, con el fin de prevenir posibles afectaciones y mantener un estilo de vida saludable.

La OMS hace referencia a “una amplia gama de intervenciones sociales y ambientales con el fin de beneficiar y proteger la salud y calidad de vida individuales mediante prevención y solución de las causas primordiales de los problemas de salud y no centrándose únicamente en el tratamiento y la curación” (OMS, 2016).



Algunos de los requisitos a tomar dentro de esta dimensión para implementarlo en la gestión del negocio son:

Requisitos	Descripción
Promover la participación de profesionales en el diseño de los servicios.	Las acciones preventivas deben ser diseñadas por personal profesional en el área con el fin de obtener información adecuada, tal como el tratamiento correspondiente según el diagnóstico.
Contar con espacios, equipos y mobiliarios adecuado tanto para colaboradores como para clientes.	El establecimiento debe contar en espacios adecuadamente diseñados o acondicionados para prestar el servicio ofertado, así como equipo y mobiliario para desarrollar la actividad según las características del mismo.
Ofrecer servicios que contribuyan a mejorar la calidad de vida.	El establecimiento puede ofrecer servicios que promuevan estilos de vida saludable, como talleres de alimentación sana, actividades físicas al aire libre o bajo techo, programas que contribuyan a mejorar la salud mental y emocional.

Algunos beneficios:

- Mejorar la calidad de vida.
- Prevenir enfermedades crónicas no transmisibles.
- Retrasar el progreso de algunas enfermedades.

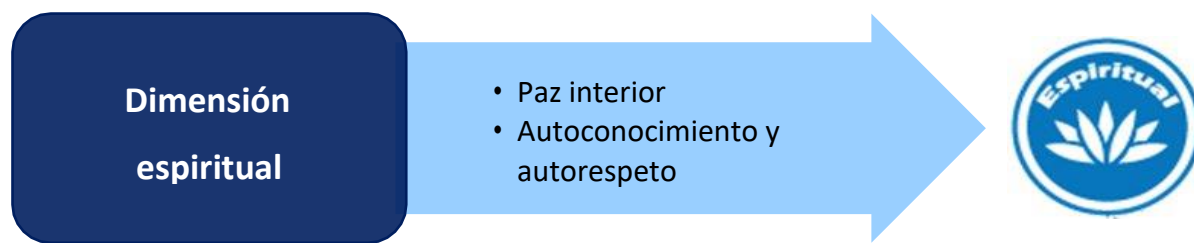
Dentro de las actividades que se pueden llevar a cabo en este apartado están:

- Promover un estilo de vida saludable en cuanto a alimentación, actividad física y ejercicio, manejo del estrés, diseñadas bajo supervisión del profesional en el área.

- Revisiones regulares con profesionales de la salud para anticipar alteraciones en el buen funcionamiento.
- Mantenerse bien informado utilizando fuentes confiables.
- Prevención de accidentes de cualquier tipo tanto laboral como en el hogar.

### 5.2.2 Dimensión espiritual:

Esta es la dimensión con el mayor acervo personal, ya que está íntimamente relacionado con las creencias tanto de tipo religioso, como energético o cósmico; donde toma parte también los valores éticos y morales; la empatía con las personas y el entorno, este conjunto promueve el significado y propósito de vida. Es una de las formas holísticas de encontrar paz interior, gratitud, esperanza, alivio, trascendencia y conexión con el universo.



Algunos de los requisitos requeridos para implementar la gestión del negocio son:

Requisitos	Descripción
Evitar el involucramiento personal en las creencias de los clientes o compañeros.	El trato por parte de la persona ejecutora dentro de esta dimensión debe ser de mucho respeto, comprensión y tolerancia, para evitar confrontaciones, juzgar o minimizar al cliente o compañero con respecto a sus creencias.

No realizar prácticas religiosas de ninguna índole si no están debidamente comunicadas y aceptadas por los clientes	En caso de realizar prácticas o actividades de algún contexto religioso deben ser debidamente comunicadas y confirmar que los participantes entienden cuál va a ser la práctica.
Empatía al diseñar y brindar los servicios	La persona ejecutora debe poseer la capacidad de generar empatía con los clientes que está trabajando para brindar la adecuada experiencia y evitar cualquier tipo de coacción .

Algunos beneficios:

- Puede contribuir a mejorar la relación interna con uno mismo, al describir la esencia, significado y propósito de vida.
- Fomenta acciones con mayor conciencia, manejo de miedos y ansiedades, e incluso el dolor que no es físico.
- Permite desarrollar la humildad, el crecimiento personal y espiritual, a través de la conexión interna y con el entorno.
- Contribuye a reforzar los sentimientos y pensamientos positivos tales como optimismo, esperanza, felicidad, entusiasmo, satisfacción, gratitud, serenidad, respeto, tranquilidad, lealtad, comprensión, empatía, admiración, entre otros.

Dentro de las actividades que se pueden promover en esta dimensión están:

- Contar con especialistas para realizar sesiones de meditación en lugares debidamente acondicionados.

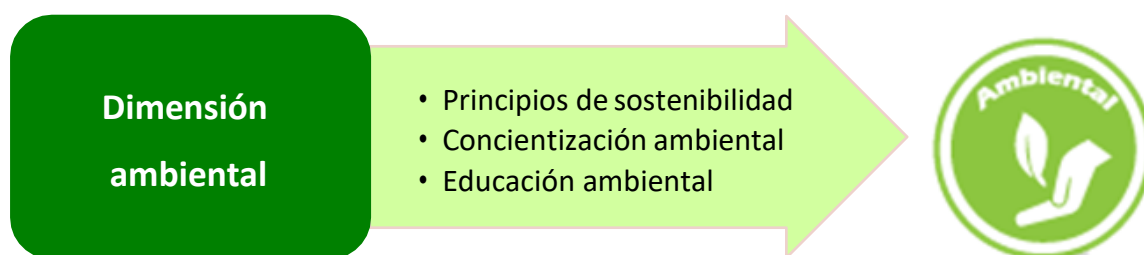
- Realizar programas y/o actividades de voluntariado, donde el participante contribuya con su trabajo y a la vez pueda aprender más sobre la actividad que realiza para implementarla en su vida.
- Realizar actividades con las personas de las comunidades anfitrionas, de forma que pueda haber un intercambio de experiencias.
- Crear espacios donde profesionales debidamente acreditados puedan realizar charlas, talleres o sesiones para ayudar en el manejo del estrés, ansiedad, infelicidad, depresión, etc.

### **5.2.3 Dimensión ambiental:**

Esta dimensión es una de las interacciones que ha tomado gran importancia en tiempos recientes, ya que el bienestar del ambiente es trascendental para la supervivencia del ser humano en el planeta, dado que somos parte del ecosistema. Por muchos años el impacto de la humanidad sobre el entorno natural lo ha ido degradando hasta llegar a niveles peligrosos, lo que hace que se deban llevar a cabo acciones inmediatas para tratar de detener el daño y revertir lo que sea posible. Para cumplir con estas acciones, lo más importante es crear conciencia sobre el respeto y dar el gran valor que esta dimensión merece.

En los últimos años se ha podido demostrar a través de investigaciones científicas de diversos especialistas, la gran variedad de beneficios que la naturaleza brinda a la salud. Dentro de estos estudios se pueden destacar algunas como las que dirige el Instituto de Salud Global de Barcelona (ISGlobal):

Los cuales vinculan la visita a áreas como parques y bosques con mejoras en la salud: el retraso en el declive físico y mental, la disminución del riesgo a padecer cáncer de mama y, más recientemente, la reducción al riesgo de desarrollar síndrome metabólico. Sin embargo, se sabe poco sobre los mecanismos que median este impacto positivo (2019, parr 1)



Algunos de los requisitos a tomar dentro de esta dimensión para implementarlo en la gestión del negocio son:

Requisitos	Descripción
Utilizar productos respetuosos del ambiente	Es recomendable tratar de que todos o al menos la mayoría de los productos que se utilicen sean reciclables, reutilizables y que no generen daño al ambiente.
Evitar cualquier tipo de contaminación voluntaria	La persona encargada de diseñar y/o ejecutar las actividades que pueda transmitir la filosofía de la empresa, así como los valores y esté debidamente capacitada para realizar las actividades.
Promover prácticas en beneficio del ambiente a través de la educación y manejo responsable de los recursos.	Realizar actividades que promuevan el respeto por el ambiente que contribuyan a la sensibilización de los usuarios ante el manejo de los recursos naturales.
Los servicios deben ser profesionales.	Realizar actividades diseñadas y supervisadas (en caso de que no puedan ser ejecutadas) por el personal debidamente capacitado.
Evitar el uso de productos contaminantes y su adecuada disposición.	Dentro de las posibilidades evitar el uso de productos que vayan en detrimento de la salud del ambiente o la humana.

	En caso de utilizar productos que sean contaminantes deben tener una adecuada disposición posterior al uso para evitar la contaminación.
Fomentar el uso de prácticas sostenibles ambientalmente	La empresa debe diseñar programas relacionados a uso adecuado de los recursos naturales, debe comunicarlos y fomentarlos tanto con los colaboradores como con la comunidad y los clientes.

Algunos beneficios según estudios realizados por Yoshifumi Miyazaki, de la Universidad Chiba en Japón.

- Fortalecimiento del sistema inmunológico, reduce la tensión arterial y el azúcar en sangre, mejora la salud cardiovascular y metabólica, la concentración, la memoria, el umbral del dolor.
- Mejora el sistema respiratorio y sanguíneo a través de una adecuada oxigenación del cuerpo.
- Incrementa la concentración, la memoria y la creatividad, así como la sensación de paz y felicidad, al aumentar la producción de serotonina.
- Reduce la ansiedad, la depresión y el estrés al disminuir la producción de cortisol.
- Incrementa los niveles de esperanza de vida (Fundación San Rafael, 2018)

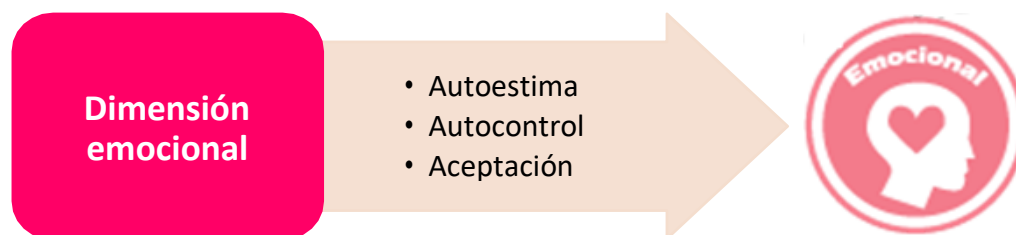
Dentro de las actividades que se deben realizar es importante tomar en consideración las siguientes:

- Diseñar y poner en práctica programas de educación ambiental.
- Promover programas que permitan monetizar el reciclaje.

- Utilizar productos ambientalmente responsables.
- Desarrollar un plan para controlar el uso de productos químicos.
- Promover la creación de huertas y consumo de productos orgánicos y biodegradables.
- Dar prioridad a construcciones hechas con materiales amigables con el ambiente y que utilicen energía de fuentes renovables.
- Minimizar el impacto de la actividad humana en las áreas naturales cercana al establecimiento.
- Promover y realizar actividades al aire libre en contacto con la naturaleza como caminatas de todo tipo, ejercicios, práctica de técnicas taichi, yoga, ciclismo, aeróbicos, natación, otros, en contacto con la naturaleza de forma responsable y consciente.
- Contribuir con otras organizaciones con prácticas forestales responsables y conscientes.
- Motivar de ser posible el consumo de productos orgánicos y producidos localmente.
- Incentivar el transporte por medios que generen menor impacto por contaminación.
- Evitar bajo cualquier circunstancia el desperdicio de todo tipo.
- Evadir dentro de las posibilidades el uso y consumo de plástico u otros productos contaminantes.
- Diseñar e implementar actividades de regeneración y restauración en las áreas naturales cercanas al establecimiento.

### 5.2.4 Dimensión emocional:

Esta dimensión está estrechamente relacionada con el intangible del ser humano, es la conciencia, los sentimientos, las emociones y los pensamientos de forma consciente lo que, gestionado de una forma positiva, propicia una vida más saludable en cuanto a relaciones entre las personas y en cómo nos aceptamos y sentimos como individuos. Es de suma importancia cultivar la salud emocional como forma de evitar muchas de las enfermedades o padecimientos mentales en la actualidad.



Algunos de los requisitos a tomar dentro de esta dimensión para implementarlo en la gestión del negocio son:

Requisitos	Descripción
Programas para la salud emocional	Diseñar y promover programas relacionados al manejo de las emociones, los pensamientos y actitudes positivas, relaciones interpersonales, con profesionales debidamente capacitados.
Profesionalismo y respeto	Los ejecutores de los programas deben ser personas con un alto grado de empatía, respeto y profesionalismo, para no pasarse de los límites permitidos.
Programas para el manejo de las emociones.	Proponer programas dirigidos por especialistas en la materia que se enfoquen en el manejo asertivo de las emociones.



Algunos beneficios de manejar adecuadamente salud mental y emocional:

- Contribuye a mantener buenos niveles de autoestima y autocontrol, propicia el manejo inteligente del estrés y de las situaciones adversas que se presentan a lo largo de la vida.
- Mejora las relaciones interpersonales, a través de la empatía y con sentimientos, pensamientos y emociones positivas.
- Capacidad mejorada en la concentración que contribuye al rendimiento laboral y/o académico; previniendo el riesgo de sufrir alguna enfermedad degenerativa.
- Contribuye al autoconocimiento y a la resolución de conflictos.
- Mejora las habilidades de comunicación, permite desarrollar el liderazgo y la capacidad de motivación.
- Ayuda a gestionar mejor los altos niveles de estrés, disminuyendo la ansiedad y la depresión.
- Favorece el control de los trastornos de sueño, lo que contribuye a un adecuado descanso.
- Apoya el esfuerzo para controlar las adicciones de cualquier tipo.

Es recomendable tener dentro del plan de acción actividades tales como:

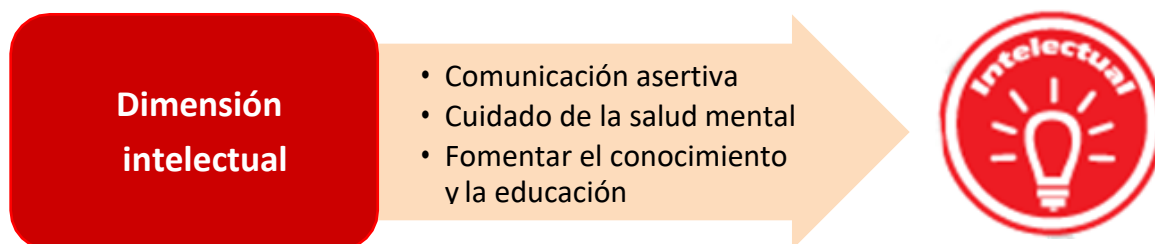
- Crear espacios donde profesionales debidamente acreditados puedan realizar charlas, talleres o sesiones para ayudar en el manejo del estrés, ansiedad, infelicidad, depresión, emociones, etc.
- Contar con espacios debidamente ambientados donde se puedan realizar actividades de *mindfulness*, meditación, yoga, etc.

- Implementar programas de terapia de sueño, terapia de bosque, *grounding*, etc., con asistencia de un especialista o profesional en el área.

### 5.2.5 Dimensión intelectual:

El crecimiento intelectual debe ser constante, pues es una de las mejores formas de ejercitar el cerebro durante toda la vida. La ampliación del conocimiento contribuye a mejorar algunas de las habilidades cognitivas, sociales, comunicativas, entre otras. La creatividad es una de las características prominentes en esta dimensión.

La salud emocional y mental también forman parte de esta área, siendo de importancia prestar la atención necesaria, ya que son sensibles a alteraciones que puedan ser causantes de enfermedades mentales.



Algunos de los requisitos a tomar dentro de esta dimensión para implementarlo en la gestión del negocio son:

Requisitos	Descripción
Programas o actividades que promuevan el conocimiento, la resolución de problemas y manejo de situaciones de crisis.	Crear y ofrecer programa o actividades que incentiven el aprendizaje, la creatividad, superación personal, estimulación de la memoria, las cuales deben ser empleadas por personal debidamente calificado.

Empatía por parte del personal y del instructor o de la instructora.	Tanto el personal de planta, como el personal ocasional deben manejarse bajo las reglas del respeto, consideración y empatía hacia los participantes de los programas o actividades que se realicen, deben ser conducidas por un profesional en el área.
Correcta comunicación de los mensajes.	Se deben implementar mecanismos adecuados de comunicación entre el personal, así como entre el personal y los clientes.
Promover actividades que fomenten el aprendizaje constante.	Diseñar y promover actividades y programas dirigidos a cultivar conocimientos productivos. La información que se comparta debe ser de fuentes serias y confiables.

Algunos de los beneficios de mantener una adecuada salud mental y emocional:

- Disminuye la posibilidad de sufrir enfermedades mentales y/o emocionales
- Manejo adecuado de las emociones y por consiguiente las relaciones entre las personas.
- Incentiva la creatividad en todos los aspectos.
- Mejora el criterio, la capacidad de análisis y gestión en la resolución de problemas.

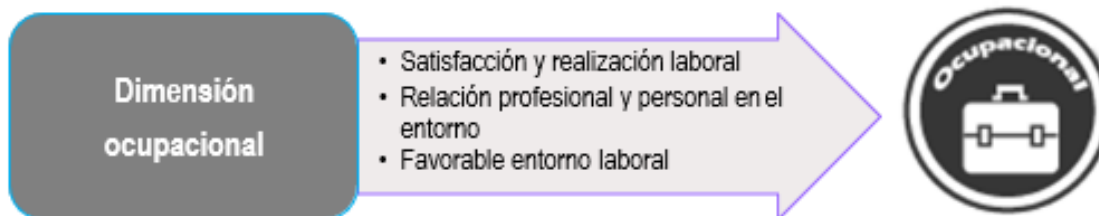
Se recomiendan tomar en consideración alguna de las siguientes actividades para desarrollar en esta dimensión:

- Diseñar programas que contengan actividades que contribuyen a manejar el estrés, la depresión, la ansiedad.
- Proponer actividades que fortalezcan la creatividad.

### 5.2.6 Dimensión ocupacional:

La dimensión ocupacional está íntimamente relacionada con la satisfacción en el lugar de trabajo, el crecimiento personal, las relaciones con los compañeros, clientes y socios comerciales. Algunos autores tienden a llamarlo dimensión financiera, aludiendo que tiene una relación más cercana con el tema mercantil, sin embargo, el criterio de la autora es que el desarrollo ocupacional abarca mucho más que el sentido monetario per sé, pues involucra la pasión, enriquecimiento y vocación por el trabajo que se realiza, siendo que la retribución económica no es el eje primordial, como si lo es la satisfacción profesional, laboral al poder desempeñarse en ambientes que permitan aprovechar todas las habilidades, talentos y capacidades, lo que fomenta el propósito y enriquecimiento en la vida personal.

La clave del éxito para llevar a plenitud esta dimensión es la selección educativa que le agrade y se ajuste mejor a sus circunstancias, objetivos, habilidades y capacidades. Manteniendo la mente abierta a la diversidad de posibilidades y situaciones que se pueden presentar a lo largo de la vida. Esto permitirá en gran medida llevar a plenitud la relación laboral, social, familiar, personal y principalmente cuidando la salud física y mental.



Algunos de los requisitos a tomar dentro de esta dimensión para implementarlo en la gestión del negocio son:

Requisitos	Descripción
Condiciones laborales adecuadas en cumplimiento de la ley 7600.	La empresa debe cumplir con lo dispuesto por la ley tanto laboral como la de accesibilidad.
Promover un saludable ambiente laboral, físico y mental.	La empresa dentro de sus posibilidades, debe promover espacios confortables que permitan desarrollar actividades para mejorar la salud física y mental.
Buscar labores que motiven y busque la superación personal.	El colaborador también debe poder buscar actividades y acciones que le motiven. Además, el empleador debe dentro de sus posibilidades brindar espacios internos y externos para la superación laboral de los colaboradores.
Espacios de descanso adecuados para los clientes.	Se propone diseñar y/o adecuar espacios dentro de las instalaciones donde los clientes puedan leer, o disfrutar de música e incluso trabajar placenteramente.
Buscar el balance entre el trabajo y la vida personal.	Tanto empresarios como colaboradores deben tener la oportunidad de crear un balance entre el tiempo laboral y la vida personal. Los viajeros <i>wellness</i> buscan estos espacios aptos para despejarse de su entorno laboral

Algunos beneficios que se pueden mencionar son:

- Realización personal que permita desempeñarse con una actitud positiva, fomentando un agradable ambiente laboral.
- Una actitud positiva promueve mejores ambientes laborales y sociales.
- Aumenta la productividad y el rendimiento laboral.
- Se convierten en agentes de cambio positivo.

- Mejora la imagen de la empresa al generar mayor compromiso entre los colaboradores.

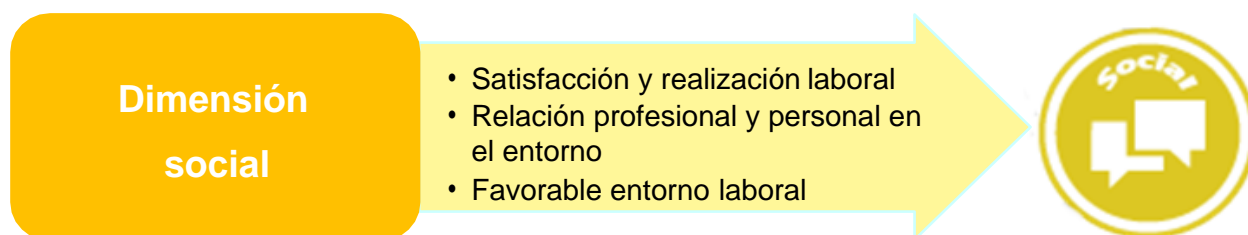
Acciones que se pueden aplicar para promover esta dimensión

- Crear y promover ambientes agradables de trabajo que fomenten el desempeño en equipo, el respeto, la valoración por el aporte de los demás, solidaridad.
- Diseñar actividades o eventos que fomenten la unión de grupo y las relaciones interpersonales
- Premiar y motivar el buen desempeño, productividad y esfuerzos por alcanzar los objetivos, a los colaboradores de la empresa mediante viajes de incentivos individuales o grupales.
- Implementar programas de bienestar corporativo con el fin de fomentar hábitos saludables, reducir el ausentismo, los riesgos de la salud y fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores y la empresa.

### **5.2.7 Dimensión social:**

Los seres humanos por naturaleza son seres sociales y esas relaciones personales son las que constituyen las comunidades y las sociedades. El bienestar social depende en gran medida de las interacciones positivas y en armonía entre los individuos, que permita mantener un entorno saludable y sostenible.

Esta dimensión puede referenciarse mejor hacia el bienestar social desde una perspectiva general que contempla el acceso como mínimo a servicios de salud, alimentación, vivienda, educación, seguridad, a fin de satisfacer las necesidades básicas del individuo, garantizando una aceptable calidad de vida como base. El fortalecimiento de esta área permitiría sentar las bases, para la construcción de una sociedad más justa y asequible al reducir las desigualdades, mejorar las oportunidades y desarrollos, de forma que el individualismo pase a un segundo plano, ya que el bienestar individual contribuye al bienestar colectivo.



Algunos de los requisitos a tomar dentro de esta dimensión para implementarlo en la gestión del negocio son:

Requisitos	Descripción
Fomentar la buena comunicación con la sociedad.	La empresa debe fomentar y fortalecer las buenas relaciones con la comunidad, de forma que permita demostrar los beneficios de la actividad que se realiza.
Crear comunidades de apoyo y buenas relaciones con la comunidad.	Diseñar espacios en conjunto con la comunidad, con el propósito de fomentar el bienestar social, a través del empoderamiento por parte de los locales, para favorecer la situación de las comunidades o poblaciones que más requieran el apoyo.

Fomentar programas y actividades de responsabilidad social.	Se deben implementar programas que vayan a tener un beneficio para la comunidad anfitriona.
---	---

Algunos beneficios para considerar:

- Incentiva a mejorar las relaciones sociales que buscan equilibrio y buenas relaciones entre las personas.
- Estas conexiones contribuyen a minimizar algunos problemas de salud mental como depresión, ansiedad, entre otros.
- Las relaciones afectivas fortalecen el sistema inmunológico al incrementarse la producción de serotonina, oxitocina, endorfina y dopamina lo que contribuye a sentirse mejor.
- Permite la reducción de los niveles tóxicos de cortisol, al contribuir a desarrollarse en ambientes más armoniosos y de menor estrés.
- Se consolidan las actividades comerciales.

Acciones que se pueden aplicar para promover esta dimensión:

- Implementar programas en beneficio de la comunidad inmediata, siguiendo las políticas de sostenibilidad.
- Cuenta con estrategias que fortalezcan la economía local incentivando el consumo del área de influencia
- Fomentar los programas de voluntariado en la comunidad.
- Crear o reforzar los programas de sensibilización ambiental, consumo inteligente y uso responsable de los recursos.



Las dimensiones del bienestar considerando todas sus aristas y con una ejecución balanceada de cada uno de los aspectos, es lo que puede contribuir a mejorar la calidad de vida de los individuos. Ahora bien, desde la perspectiva turística, conocer a profundidad las características de cada una de las dimensiones aporta un gran valor al desarrollo del producto turístico especializado, porque ofrece un enfoque más holístico con el propósito de generar el mayor beneficio posible a los usuarios.

De esta forma, siguiendo el principio de brindar un soporte técnico más robusto, se realizaron entrevistas a profundidad a 3 profesionales internacionales para que brindaran sus criterios sobre el aporte que esas dimensiones del bienestar le dan al segmento turístico, tal como lo respaldan los informantes E5PE, E6PE y E7PE en su apreciación sobre el aporte que cada una de estas dimensiones tiene sobre el turismo desde el punto de vista del beneficio que va a obtener el participante de este tipo de actividades se evidencia cómo cada una de estas acciones influyen positivamente la salud de las personas, lo que va a desencadenar en diversos beneficios para los prestadores de servicios, al tener una amplia gama de opciones que ofrecer puesto que van a ser muy provechoso para el consumidor. (B. Baker, M. Solé y R. Nicolino, comunicación personal, junio de 2020).

Finalmente, el informante E5PE hace referencia a un dato sumamente interesante, cómo por medio de la epigenética, que se ha podido conocer, cómo los factores externos influyen en la calidad de vida del individuo, debido a los cambios

que ocasionan, modificando la expresión de los genes que causan bienestar, relacionado al estadio integral de la salud. (B. Baker, comunicación personal, 01 junio de 2020)



## REQUISITOS SUGERIDOS QUE DEBENCUMPLIR LAS MIPYMES TURISTICAS

### 6. Requisitos sugeridos que deben cumplir las pymes turísticas

#### 6.1 Requisitos Legales para todos los establecimientos:

- Inscripción como contribuyente ante la Hacienda Pública.
- Permiso de funcionamiento del ente rector (Ministerio de Salud) (según lo dicta la legislación actualmente a Julio 2020)
- Cumplimiento de la patente municipal.
- Cumplimiento de las obligaciones que dicta la ley tales como el pago de la seguridad social, de los seguros de riesgo del trabajo.
- Debe contar con los permisos correspondientes de uso y calidad de agua potable (si aplica).
- Permiso de aguas (si aplica)
- Permisos ambientales (si aplica)

## **6.2 Requisitos Generales para todos los establecimientos:**

- Diseñar, poner en práctica protocolos y manuales de limpieza, desinfección, sanitización, control de riesgos y manejo de emergencias.
- Crear manuales que detallen los procesos y procedimientos de los servicios que se ofrecen.
- Contar con adecuada iluminación y ventilación natural.
- Contar con un botiquín básico, en un lugar accesible y visible, con los implementos necesarios para primeros auxilios básicos.
- Destinar zonas con el debido acondicionamiento en mobiliario y equipo, que permitan llevar a cabo las actividades propias de esa área.
- Brindar el adecuado mantenimiento de la señalización informativa y preventiva
- Evitar la construcción en áreas que presenten algún riesgo inminente de desastres naturales o de peligro para el cliente.
- Contar con áreas y servicios adecuados en cumplimiento de la ley 7600
- Crear un plan para la disposición de residuos.
- Cada establecimiento turístico tiene la obligación de cumplir a cabalidad con los protocolos sanitarios ICT-MS contra el Covid-19, según la actividad que realice.

## **6.3 Requisitos conceptuales**

- Filosofía: en la descripción de la filosofía se debe ser consecuente con la oferta del producto o servicio.

- Identidad de la empresa: misión, visión, valores, objetivos.
- Contar con manuales de operaciones y procedimientos.

#### **6.4 Requisitos Técnicos:**

##### **Para Spa**

- Brindar servicios basados en agua potable, termal o marina.
- Identificar las áreas de descanso y áreas públicas con la correspondiente señalización.
- Contar con un área debidamente acondicionada para la limpieza, desinfección y/o sanitización de equipo y/o material además de disponer de protocolos de limpieza y desinfección de equipo.
- Pisos y paredes deben ser adecuadas para el establecimiento (pisos antideslizantes, paredes fáciles de limpiar y desinfectar).
- El mobiliario debe ser adecuado y preferiblemente que el material lavable.
- Debe contar con lencería adecuada para cada labor y manipularse con estricta limpieza.
- Crear un plan para la disposición de residuos.
- Áreas acondicionadas de forma adecuada para almacenar lencería, equipo y mobiliario.
- Personal capacitado para realizar la tarea o actividad que se le designe.
- Manejar un registro actualizado mensualmente de los equipos con que cuenta el establecimiento, así como la frecuencia del mantenimiento y las especificaciones del fabricante.

- Tener los permisos correspondientes de uso y calidad de agua tanto para agua potable como para agua termal y/o mineral.

### **Para hospedaje**

- Áreas acondicionadas de forma adecuada para almacenar lencería, equipo y mobiliario.
- Crear un plan para la disposición de residuos.
- Personal debidamente capacitado para realizar la tarea o actividad que se le designe.
- Dentro de lo posible contar con senderos adecuados para caminatas, spa, termales, sala de masajes, gimnasio, sala de entretenimiento (biblioteca, libros para colorear, juegos de mesa), jardines.

### **Para Restaurante**

- Áreas apropiadas para la preparación de alimentos, recibimiento de materia prima, limpieza de equipo y productos.
- Garantizar la capacitación en manipulación de alimentos e inocuidad.
- Crear un plan para la disposición de residuos.
- Es necesario contratar personal debidamente capacitado para realizar la tarea o actividad que se le designe.
- Contar con personal capacitado para realizar la tarea o actividad que se le designe.

- Manejar un registro actualizado mensualmente de los equipos con que cuenta el establecimiento, así como la frecuencia del mantenimiento de los equipos y mobiliario.
- Ofrecer el servicio de alimentos y bebidas considerando un concepto gastronómico alineado a la filosofía *Wellness* en al menos una opción de menú.

### **Para centros de bienestar**

- Debe contar con áreas de descanso y áreas públicas, debidamente señaladas.
- Contar con un área debidamente acondicionada para la limpieza, desinfección y/o sanitización de equipo y material.
- Definir claramente cada área de trabajo para realizar los servicios ofertados
- Garantizar la privacidad de los usuarios en las instalaciones.
- Crear un registro actualizado mensualmente de los equipos con que cuenta el establecimiento, así como la frecuencia del mantenimiento.
- Debe contar con personal debidamente capacitado para realizar la tarea o actividad que se le designe.
- Contar con al menos 3 servicios tales como piscina, spa, sala de masajes, área de relajación, actividades en cualquiera de los ámbitos holísticos, recreativo y lúdico, menú con opciones de alimentación saludable. La autenticidad le da mayor valor.

Para implementar las categorías de bienestar dentro de la oferta turística, es indispensable crear programas que consideren estos servicios, procurando utilizar productos locales siempre y cuando cumplan con los estándares de calidad y limpieza para garantizar seguridad a los usuarios.



## **7. Categorización de empresas turísticas por niveles de servicios de bienestar**

### **7.1 Escala de categorías por niveles para empresas con servicios turísticos, basado en las dimensiones del bienestar**

La estandarización de criterios a través de características comunes es lo que permitirá establecer la categoría de empresa de bienestar, mediante la asignación por niveles a las empresas turísticas, al incluir dentro de su oferta regular servicios según las 7 dimensiones anteriormente explicadas.

Los niveles propuestos se basan en el cumplimiento del mínimo de actividades y/o servicios de bienestar que cumplan las empresas, según lo considerado en las dimensiones de bienestar descritas en esta guía. Con el fin de poder determinar el nivel que puede alcanzar la MiPyme turística, es necesario aplicar el instrumento de evaluación, que permita hacer un diagnóstico de su oferta.

En caso de no contar con ninguno de los servicios dentro de las dimensiones del bienestar no aplica a los niveles. Queda excluido de igual forma, el caso de que se registre solamente una actividad o servicio al aplicar el instrumento.

## Categorización por niveles de cumplimiento basado en las dimensiones del bienestar y el instrumento de evaluación

**Nivel I:** Cuenta con al menos 2 actividades y/o servicios considerados en 2 dimensiones diferentes (ejemplo: actividad física de bajo impacto, prácticas ambientalmente amigables).



**Nivel II:** Cuenta con al menos 5 actividades y/o servicios considerados entre 3 a 4 dimensiones diferentes (ejemplo: actividades de responsabilidad social, prácticas ambientales, actividades para la salud emocional y física)



**Nivel III:** Cuenta con al menos 6 actividades y/o servicios considerados entre 5 a 7 dimensiones diferentes.



## 7.2 Instrumento de evaluación que determina el nivel de categoría en que puede ubicarse la empresa turística

Este instrumento servirá de apoyo para que la MiPyme turística, por medio del evaluador externo, pueda identificar cuáles son los servicios o actividades que ofrece en su establecimiento para definir a qué categoría puede pertenecer según la siguiente escala propuesta.

En cada plantilla a evaluar se pueden agregar más servicios o actividades.

### Dimensión física

Servicio o actividad	SI	NO	Observaciones
Menú con opciones saludables			
Promueve el uso de productos naturales, orgánicos y locales			Solo se utilizan productos naturales, pero no orgánicos
Ofrece opciones de actividades al aire libre			
Ofrece tratamientos y/o terapia holística			Anotar que tipo de tratamiento y/o terapia
Otros (especificar)			

### Dimensión espiritual

Servicio o actividad	SI	NO	Observaciones
Brinda espacios adecuados para meditación y/o yoga			
Ofrece programas de voluntariado			
Realiza actividades con la comunidad para fomentar el intercambio de experiencias			
Programas diseñados por profesionales certificados en el área			
Otros (especificar)			

### Dimensión ambiental

Servicio o actividad	SI	NO	Observaciones
Diseña y pone en práctica programas de educación ambiental			
Utiliza productos ambientalmente responsables			
Promueve la creación de huertas y consumo de productos orgánicos y biodegradables			
Minimiza el impacto de la actividad humana en las áreas naturales cercana al establecimiento			
Promueve y realiza actividades al aire libre en contacto con la naturaleza como caminatas de todo tipo, ejercicios, práctica de técnicas como taichi, yoga, ciclismo, aeróbicos, natación, etc., en contacto con la naturaleza de forma responsable y consciente.			
Evita bajo cualquier circunstancia el desperdicio de todo tipo.			
Evita dentro de las posibilidades el uso y consumo de plástico u otros productos contaminantes.			
Diseña e implementa actividades de regeneración y restauración en las áreas naturales cercanas al establecimiento.			
Otros (especificar)			

### Dimensión emocional

Servicio o actividad	SI	NO	Observaciones
Cuenta con espacios debidamente ambientados para realizar actividades de <i>mindfulness</i> , meditación, yoga, otros.			
Posee espacios donde se puedan realizar charlas, talleres o sesiones para ayudar en el manejo del estrés, ansiedad, infelicidad, depresión, emociones, otros.			
Promueve programas de terapia de sueño, terapia de bosque, <i>grounding</i> , otros.			
Verifica que los profesionales que diseñan sus programas están debidamente acreditados.			
Otros (especificar)			

### Dimensión intelectual

Servicio o actividad	SI	NO	Observaciones
Diseña programas que contengan actividades que contribuyen a manejar el estrés, la depresión, la ansiedad			
Propone actividades que promuevan la creatividad			
Otros (especificar)			

### Dimensión ocupacional

Servicio o actividad	SI	NO	Observaciones
Crea y promueve ambientes agradables de trabajo que fomenten el trabajo en equipo, el respeto, la valoración por el aporte de los demás, solidaridad.			
Diseña actividades o eventos que fomenten la unión de grupo y las relaciones interpersonales.			
Promueve programas que incentiven el buen desempeño, la productividad y los esfuerzos de los colaboradores, mediante viajes de incentivos individuales o grupales.			
Implementa programas de bienestar corporativo con el fin de fomentar hábitos saludables, reducir el ausentismo, los riesgos de la salud y fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores y la empresa.			
Otros (especificar)			

### Dimensión social

Servicio o actividad	SI	NO	Observaciones
Propone programas en beneficio de la comunidad inmediata, siguiendo las políticas de sostenibilidad.			
Cuenta con estrategias que fortalezcan la economía local incentivando el consumo del área de influencia.			
Fomentar los programas de voluntariado en la comunidad.			
Crear o reforzar los programas de sensibilización ambiental, consumo inteligente y uso responsable de los recursos.			
Otros (especificar)			

Puntaje obtenido según la cantidad de respuestas afirmativas en la evaluación, para determinar el nivel que puede alcanzar una MiPyme turística en el modelo planteado.

**SI= 1/ NO=0**

Respuestas afirmativas	Nivel	Dimensiones
4 – 15	Nivel I	2 actividades en dimensiones diferentes
16 – 26	Nivel II	3 – 4 actividades en dimensiones diferentes
27 – 37	Nivel III	5 – 7 actividades en dimensiones diferentes

## **8. Aspectos conceptuales relacionados con los servicios de turismo de bienestar**

El Turismo de bienestar está compuesto de una serie de servicios individuales enfocados en brindar experiencias para renovar o favorecer el equilibrio mental, emocional, físico y espiritual, así como acciones que cumplen con prácticas que integran el ámbito social, ambiental, económico y ocupacional, estos servicios se pueden clasificar según el tipo de producto a desarrollar. A continuación, se mencionan las principales definiciones y servicios según sea la planta turística que se evalúa, bajo condiciones de bioseguridad, asepsia, atención al cliente y calidad del servicio, principalmente:

### **Agua termal:**

Se llaman aguas termales a las aguas minerales que salen del suelo con más de 5°C que la temperatura superficial. Estas aguas proceden de capas subterráneas de la Tierra que se encuentran a mayor temperatura, las cuales son ricas en diferentes componentes minerales y permiten su utilización en la terapéutica como baños, inhalaciones, irrigaciones, y calefacción. Por lo general se encuentran a lo largo de líneas de fallas ya que a lo largo del plano de falla pueden introducirse las aguas subterráneas que se calientan al llegar a cierta profundidad y suben después en forma de vapor (que puede condensarse al llegar a la superficie, formando un géiser) o de agua caliente (Méndez, s.f párr 1).

### **Bienestar:**

Conjunto de las cosas necesarias para vivir bien. Vida holgada o abastecida de cuanto conduce a pasarlo bien y con tranquilidad. Estado de la persona en el que se le hace sensible el buen funcionamiento de su actividad somática y psíquica. (RAE, s.f)

### **Categorías:**

En el contexto del presente estudio, se refiere a la agrupación de ciertos elementos o criterios que permiten clasificar en grupos con características similares entre sí, los cuales son medidos a través de una escala numérica.

**Centro de Bienestar:**

Edificio o instalación que se dedica a la promoción de una vida saludable, así como a la prevención de enfermedades y dolencias. Estos centros pueden ser administrados por cualquier número de médicos que puedan practicar una amplia variedad de medicinas, e incluso pueden funcionar sin ningún médico de plantilla, en cuyo caso el centro actúa como proveedor de información de salud. Algunas de estas prácticas pueden incluir formas tradicionales de medicina y curación, así como artes curativas antiguas como la acupuntura, por ejemplo. Otras clínicas de bienestar cubren formas de medicina moderna, de vanguardia e incluso experimentales (Shepley 2020, párr 1).

**Dimensiones del bienestar:**

En este contexto, entiéndase como el conjunto de prácticas que contribuyen a mejorar la calidad de vida.

**Hotel:**

El servicio primordial es el alojamiento en cualquiera de sus modalidades, puede contar con otras áreas que complementen la estancia. Para ser considerado en el segmento de bienestar debe contar como mínimo con servicios enfocados en las siguientes subcategorías.

Subcategorías:

- **Wellness Resort/ Wellness Hotel**

Instalación con alojamiento y una variedad de servicios de hospitalidad, donde el propósito principal es brindar programas y experiencias para el viajero de bienestar. El Wellness Resort se compone de cuatro elementos principales: alojamiento, una variedad de actividades de bienestar, opciones de comidas saludables e instalaciones relacionadas con el bienestar (WTA 2020).

- **Wellness Retreat/ Healing Retreat**

Instalación más pequeña con alojamiento más otras comodidades relacionadas con la hospitalidad, y donde el propósito principal es el bienestar. Las empresas que ofrecen programas de bienestar que califican por temporada también se incluirán en la categoría de Retiro de bienestar. Ofrece programas guiados, impulsando por la intención, de varios días con un horario establecido o semi-establecido, y organizado por uno o más facilitadores. El programa puede incluir talleres de aprendizaje y estilo de vida, como meditación y alimentación saludable, así como actividades de acondicionamiento físico como yoga, caminatas por la naturaleza y senderismo (WTA 2020).



### - **Medical Wellness**

Una empresa que integra a los proveedores de atención médica a través de profesionales médicos y de bienestar que trabajan juntos. Ya sea que sea médico, terapeuta, profesional de la salud asociado o practicante de bienestar, el bienestar médico puede brindar soluciones reales para el cambiante entorno de atención médica actual (Breuleux, 2004, p 1)

### **Nivel:**

En el contexto del presente estudio, se entiende el nivel como la jerarquización de las características estandarizadas de los servicios de bienestar en el turismo para Costa Rica.

### **Spa de Bienestar:**

Establecimiento dedicado a la prestación de tratamientos de spa de bienestar o paquetes de tratamiento dentro de un espacio aislado con ambiente relajante, para la promoción de la salud y el *estar bien*. Su objetivo es proporcionar cuidado y mejoramiento de la salud a través de una aproximación holística, dirigido al rejuvenecimiento y relajación del cuerpo, mente y espíritu (INTE-ISO 17679).

Establecimiento de salud que ofrece tratamientos, terapias o sistemas de relajación, utilizando como base principal el agua. Un espacio donde el ambiente respira paz y armonía y donde todos podemos recuperarnos del estrés cotidiano con el objetivo de recuperar o reequilibrar nuestra fuerza vital (Asociación Española de Wellness, 2009)

### **Terapia de bosque:**

Se refiere a la práctica de pasar tiempo en áreas boscosas con el propósito de mejorar la salud, el bienestar y la felicidad. La práctica sigue el principio general de que es beneficioso pasar tiempo bañándose en la atmósfera del bosque. Las palabras japonesas se traducen al inglés como "*Forest Bathing*". Aunque estamos inspirados en la práctica japonesa, nuestro uso de los términos Terapia forestal y *Shinrin yoku* no significa una práctica específicamente japonesa. Nos referimos a pasar tiempo en la naturaleza de una manera que invite a interacciones curativas. Existe una larga tradición de esto en culturas de todo el mundo. No se trata solo de curar a las personas; incluye curación para el bosque, el río, el desierto o cualquier entorno en el que se encuentre. (ANFT, 2012). Esta práctica puede ser ejercida únicamente por un guía debidamente certificado en esta materia.

### **Terapias holísticas/ medicina tradicional:**

Suma total de los conocimientos, capacidades y prácticas basados en las teorías, creencias y experiencias propias de diferentes culturas, bien sean explicables o no, utilizadas para mantener la salud y prevenir, diagnosticar, mejorar o tratar enfermedades físicas y mentales (OMS, 2013, par 4)



**CAPITULO VI**  
**CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES**

## **6 Conclusiones y recomendaciones**

### **6.1 Conclusiones**

El modelo de desarrollo turístico en Costa Rica en los últimos años se ha concentrado principalmente en la sostenibilidad, alcanzando importantes reconocimientos para posicionarse internacionalmente como un destino líder en esta materia. Como consecuencia de los esfuerzos públicos y privados que se han realizado en las últimas décadas, en cuanto al manejo de las áreas naturales, se ha podido alcanzar una cobertura forestal de cerca del 50%, esto ha permitido, que la actividad turística se desarrolle con más fuerza y sea una de las principales fuentes generadoras de divisas, gracias al uso adecuado de los recursos naturales, que actualmente permite el crecimiento de un nuevo nicho de mercado, conocido como turismo de bienestar que utiliza como diferenciador la naturaleza en el caso de Costa Rica.

Una vez finalizada la investigación, se presentan las siguientes conclusiones:

La actividad turística, con todos los segmentos de mercado, ha contribuido significativamente al crecimiento y fortalecimiento de muchos destinos turísticos, dirigidos principalmente por micro, pequeñas y medianas empresas, tal y como lo reflejan las 362 MiPymes turísticas presentes en los cantones de Nicoya y Santa Cruz.

La innovación y competitividad, que puede generarse a partir del fortalecimiento del turismo de bienestar, favorecen significativamente el impulso de encadenamientos productivos, creación de más fuentes de empleo, mejora de la infraestructura, aumento en la inversión nacional y extranjera, seguridad entre muchos otros beneficios, que se pueden ofrecer tanto a las personas como a las comunidades al ser un nicho de alto crecimiento a nivel mundial.

El diagnóstico realizado permitió tener más información respecto al desarrollo del segmento de bienestar en la zona de investigación, donde se pudo destacar que los distritos más adelantados en este aspecto son Nosara, Garza, Tamarindo y Conchal. Además, que los servicios más sobresalientes tienen relación con actividades en la playa, la práctica del yoga, los masajes y la alimentación saludable.

Basado en el análisis de los resultados, se identificó que una causa probable en la afectación del IPS cantonal para Nicoya y Santa Cruz con notas inferiores a 70 sobre 100 se puede ver afectada por una insuficiente presencia de algunas de las entidades gubernamentales, las cuales podrían contribuir, según algunos de los entrevistados, a crear mejores condiciones de desarrollo para la zona si se buscan alternativas para trabajar en conjunto con el sector privado.

El fortalecimiento de este sector, a través de capacitación, apoyo financiero, desarrollo de nuevos productos y servicios innovadores, que propicien encadenamientos, con elementos diferenciadores, especialmente a las micro,

pequeñas y medianas empresas, sin lugar a duda contribuirá significativamente a mejorar los Índices de Progreso Social en Destinos Turísticos para Nicoya y Santa Cruz.

La participación de la academia es sustancial para el impulso de nuevas iniciativas y creación de planes estratégicos para la región, en concordancia con entidades como Municipalidades, ICT, INA, MEIC, UNA, entre otros actores dispuestos a apoyar el desarrollo de las economías locales, ya que existe una necesidad de acercamiento y soporte para las MiPymes turísticas de la zona de estudio.

Es evidente que la zona debe reforzar su imagen de un destino más consolidado en cuanto al turismo de bienestar, brindando un mensaje claro, respecto a la relación precio y calidad de los servicios, evidenciando el impacto positivo del desarrollo de la actividad turística para las comunidades y los visitantes, aunado al hecho de pertenecer a la Zona Azul con mayor extensión a nivel mundial.

El impulso que pueden tener los destinos turísticos en Nicoya y Santa Cruz, como parte de la Zonas Azules es un factor que, desde un uso e implementación muy responsable y respetuosa con la idiosincrasia y esencia de las zonas, ayuda a fortalecer la imagen a nivel nacional e internacional, como una fuente de riqueza natural y cultural para una longevidad saludable, que permita un desarrollo sostenible desde el aspecto sociocultural, ambiental y económico para el incremento de la actividad turística en ambos destinos.

Las condiciones adecuadas que contribuyen a proponer estrategias de prevención de la salud y el mejoramiento del bienestar integral de las personas, como beneficios directos y tangibles para un mercado que ahora más que nunca, después de la afectación mundial por la pandemia del Covid-19, será necesario para recuperar o mejorar en la medida de lo posible, los estados de salud mental y física gravemente afectados por esta situación, mediante actividades turísticas con componentes holísticos.

A pesar de los muchos beneficios destacados en la zona, aún existe una serie de aspectos que se deben mejorar, tales como la falta de planificación integral para el desarrollo de la actividad turística principalmente en los distritos costeros del cantón de Nicoya, la baja presencia de algunas entidades gubernamentales fuera de las cabeceras de cantón, que puedan contribuir con los controles y apoyo adecuados para el sector comercial, la ausencia de un detallado inventario de toda la oferta turística, así como el análisis de los intereses de los visitantes a cada uno de los cantones para determinar la oferta eficientemente.

Otro aspecto que se debe reforzar es la conformación de estructuras que incentiven los esfuerzos conjuntos, con un mayor compromiso de las partes involucradas.

La iniciativa de presentar una propuesta como la que se derivó de esta investigación se refuerza, en tanto permite homogenizar criterios que apoyen el diseño y promoción de productos y servicios que cumplan con los estándares que

exige el mercado, y a la vez le brinde mayor autonomía a las MiPymes turísticas para que puedan incursionar en este nicho de turismo de rápido crecimiento.



## 6.2 Recomendaciones

Derivado de las conclusiones expuestas, se emite una serie de recomendaciones que contribuirán con una implementación más eficiente del segmento de turismo de bienestar para beneficio de toda la región de estudio, permitiendo establecer reglas básicas en el adecuado funcionamiento de las MiPymes turísticas y la relación entre las diversas partes que interactúan en el escenario de esta actividad económica.

Trabajar en el fomento de alianzas estratégicas entre las municipalidades, cámaras y/o asociaciones, con instituciones como el ICT, MEIC, INA, con la academia, entre otros, para promover políticas públicas que favorezcan al fortalecimiento de las Pymes, a su vez, mejoraría las condiciones de oferta laboral, infraestructura y formalización, todo para robustecer los encadenamientos productivos.

La propuesta pretende crear estrategias que permitan la organización de mesas de trabajo conjunto entre empresarios, con cámaras o asociaciones, Municipalidad, instituciones como ICT, MEIC, INA, universidades, entre otros, con el fin de exponer la situación de las MiPymes turísticas, sus necesidades y limitaciones para el crecimiento, así como fomentar la innovación en nichos emergentes como el caso del turismo de bienestar.

Asimismo, permite analizar las fortalezas y oportunidades que presentan las localidades de Garza, Nosara, Tamarindo y Conchal, para conocer sus estrategias e implementarlas en otros destinos que se han quedado rezagados. Considerando también, en este estudio el impacto que tiene el IPS cantonal, con el fin de reforzar las áreas de posible aporte de la actividad turística.

La investigación revela la importancia de desarrollar dentro de las estrategias regionales, alianzas público-privadas, programas de capacitación, formación técnica sobre el turismo de bienestar, así como planes accesibles para financiamiento que permitan brindar herramientas necesarias para que las MiPymes turísticas puedan tener las bases sólidas para su adecuado desempeño.

Es imperativo promover el desarrollo de más investigaciones con respecto a la situación de las MiPymes turísticas, contemplando sus necesidades y limitaciones, así como las oportunidades de crecimiento, con el fin de generar información pertinente para la toma de decisiones locales y regionales.

Se recomienda, consolidar la alianza entre gobiernos locales, con el fin de crear planes regionales que permitan diseñar estrategias adecuadas para fomentar integralmente a las MiPymes turísticas en el crecimiento de nuevos nichos de mercado y dar un gran valor al área como puede ser el concepto de Zona Azul, sin dejar de considerar la esencia que lo define.

A la luz de los resultados, es concluyente que se debe trabajar más de cerca con las sedes regionales del Ministerio de Salud, para apoyar las campañas que realizan en la promoción y prevención de la salud, lo cual es clave para el fortalecimiento de las condiciones que muestra la Zona Azul, además de que esos esfuerzos tendrán beneficios en la población local, los cuales pueden implicar una evidencia para la promoción como destino saludable ante el mercado nacional e internacional, contribuyendo a la revitalización de la economía.

Finalmente, se propone crear grupos de trabajo entre las instituciones gubernamentales mencionadas en este estudio, el sector empresarial y la sociedad civil, con el fin de crear una hoja de ruta y un plan estratégico, que permita poner en marcha las acciones tendientes a mejorar las condiciones para la prevención de la salud, empleo, infraestructura, formación técnica, fortalecimiento de encadenamientos productivos, entre otros, relacionados con el turismo y el turismo de bienestar como un potencial diferenciador.

Con el fin de brindar respaldo a la presente guía, se recomienda realizar la validación del instrumento mediante diferentes técnicas como talleres de trabajo, los cuales deben ser realizados directamente con la participación de los empresarios turísticos de la zona de estudio, de instituciones de Gobierno y la academia, con el fin de obtener un mejor criterio con diversos especialistas y así analizar el alcance y la efectividad en el campo.

## 7. Referencias

Arias. F, Carballo, A y Matos R. (2011). El turismo de salud: Conceptualización, historia, desarrollo y estado actual del mercado global. Universidad de Magdalena, Colombia, p 74-75. Recuperado de

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5114831.pdf>

Asociación Española de Wellness Spa (2009). Concepto de Spa. ¿Qué es un Spa?. España. parr 2. Recuperado de

<https://www.balneariosurbanos.es/concepto-spa/>

Association of nature and forest therapy. (2012). What is Forest Therapy?. parr 1.

Recuperado de <https://www.natureandforesttherapy.org/about/the-practice-of-forest-therapy>

Barrantes, R (2013). Investigación, un camino de conocimiento. Un enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto. Editorial Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica. p 7,74, 83, 86, 87, 183, 267, 287, 293.

Bernal, C (2010). Metodología de la investigación. Pearson Educación, Colombia. p 110, 191-192.

Bermúdez I, López M y Ramos K (2015). Análisis de impactos generados por el Turismo de bienestar a nivel socio-cultural. Caso: Riviera Nayarit, México.

Proceso de Investigativo. Facultad de Ciencias Administrativas de la Fundación Universitaria Los Libertadores, Colombia. p 57. Recuperado de <https://repository.libertadores.edu.co/handle/11371/611>

Brenes, G. (2006). *Importancia y competitividad del sector pequeños hoteles*.

Escuela de administración, Sistema de estudios de postgrado, Universidad Estatal a distancia. p 13. Recuperado de <http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/819/1/Importancia%20y%20competitividad%20de%20los%20pequenos%20hoteles.pdf>

Breuleux, C. (2004). Defining Medical Wellness. Medical Wellness Journal, The Medical Wellness Association, Volume 1-2, p. 1. Recuperado de <https://www.medicalwellnessassociation.com/wp-content/uploads/2017/08/Defining-Medical-Wellness-Definition-of-Terms-Breuleux-C.-2017-1.pdf>

Centro Latinoamericano para la Competitividad y Desarrollo Sostenible. (2019). Índice de Progreso Social. INCAE Business School e Instituto Costarricense de Turismo. p 3 y 4. Recuperado de <https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/estad%C3%ADsticas/cifras-tur%C3%ADsticas/ips/1005-ips-2019/file.html>

Cesio, S (2003). El "burn out": el síndrome de estar quemado en el trabajo. *Revista Internacional de Psicología*. Instituto de la Familia Guatemala. Vol.04 No.01. p. 2. Recuperado de <http://www.revistapsicologia.org/index.php/revista/article/view/21/18>

Chacón, F. (2015). "Proyecto de investigación "Indicadores internacionales de desarrollo: seguimiento e interpretación para Costa Rica". Índice de Progreso Social. Observatorio del Desarrollo de la Universidad de Costa Rica. Costa Rica. p 5. Recuperado [https://odd.ucr.ac.cr/sites/default/files/indicadores\\_internacionales\\_de\\_desarrollo/2015/application/pdf/serie\\_iid\\_02\\_ips.pdf](https://odd.ucr.ac.cr/sites/default/files/indicadores_internacionales_de_desarrollo/2015/application/pdf/serie_iid_02_ips.pdf)

Chacón, M. (2016). Promotora de Comercio Exterior (PROCOMER). Servicios Globales de Salud en Costa Rica. Dirección de Inteligencia Comercial. Costa Rica. p 20. Recuperado de <http://servicios.procomer.go.cr/aplicacion/civ/documentos/Servicios%20Globales%20de%20Salud.pdf>

Colegio de Profesionales de Ciencias Económicas de Costa Rica, 2012. Las Pymes en Costa Rica. Elaborado por Miembros Comisión de Realidad Nación. p 1 Recuperado de <https://www.colegiocienciaseconomicas.cr/documentos/asamblea/MIPYME-S-REALIDAD-NACIONAL.pdf>

Corbin, J s.f. Los 10 tipos de salud y sus características. Recuperado de

<https://psicologiaymente.com/vida/tipos-de-salud>

De la Hoz, A (2013). Entendiendo el turismo de salud: un análisis sociodemográfico

extracto de la investigación: "Caracterización del Turismo de Bienestar: análisis de las motivaciones y determinantes de la intención de visita".

Escuela Internacional de Posgrados de la Universidad de Granada - España.

p 39-40, 49. Recuperado de

<http://revistas.esumer.edu.co/index.php/escenarios/article/view/29/29>

De la Hoz, A y Muñoz, F (2016). Análisis de los determinantes de la predisposición

a visitar un destino de turismo de bienestar: Tipologías del turista potencial.

Tourism & Management Studies. Vol.12 no.2 Faro dez. España. p 84-85.

Recuperado de

[http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2182-](http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2182-)

[84582016000200010](http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2182-84582016000200010)

Deesilatham, S y Hosany, S (2013). Wellness Tourism and Quality of life:

Motivations, Constraints, Lifestyles and Satisfaction" (2016). Travel and

Tourism Research Association: Advancing Tourism Research Globally.

University of Massachusetts Amherst, USA. Recuperado de

[https://scholarworks.umass.edu/ttra/2013/Student\\_Colloquium/12/](https://scholarworks.umass.edu/ttra/2013/Student_Colloquium/12/)

Deloitte (2017). Perspectiva Global del Cuidado de la Salud. p. 3. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/mx/es/pages/life-sciences-and-healthcare/articles/cuidado-de-la-salud-2017.html>

Diario El País, España (26 mayo, 2018). Los 14 problemas de salud que más preocupan a la OMS. Recuperado de [https://elpais.com/elpais/2018/05/25/planeta\\_futuro/1527267380\\_857400.html](https://elpais.com/elpais/2018/05/25/planeta_futuro/1527267380_857400.html)

Escuela Universitaria de Turismo de Murcia. (2012). El turismo. Conceptos y definiciones e importancia actual. Murcia, España, p. 2. Recuperado de <http://www.um.es/aulasenor/saavedrafajardo/apuntes/2012/turismo/Turismo1c.pdf>

Díaz, Mendoza y Porras (2011). Guía para la elaboración de estudios de caso. Sistema de Información Científica. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. Razón y Palabra, núm. 75, febrero-abril, Universidad de los Hemisferios - Quito, Ecuador. P 4 y 13. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199518706040.pdf>

Henrique, K. Revista Mejor con Salud. (S.f). 7 menús diarios para una dieta saludable. Recuperado de <https://mejorconsalud.com/7-menus-diarios-una-dieta-saludable/>



Instituto Costarricense de Turismo. (s.f). El secreto de la Zona Azul de Nicoya, párr. 5 y 6. Recuperado de <https://www.visitcostarica.com/es/costa-rica/things-to-do/culture/blue-zones>

Instituto Costarricense de Turismo (2017). Divisas por concepto de Turismo. Planeamiento y desarrollo turístico, Administración de la información. p 4. Recuperado de <https://www.ict.go.cr/es/estadisticas/cifras-economicas.html>

Instituto Costarricense de Turismo (2017). Plan Operativo Institucional 2018. Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018. p 18. Recuperado de <https://www.ict.go.cr/es/documentos.../instituto-costarricense.../1098-ict-pao-2018.html>

Instituto Costarricense de Turismo (2019). Índice de Progreso Social. Planeamiento y desarrollo turístico, Administración de la información. p 1, 3 y 4. Recuperado de <https://www.ict.go.cr/es/estadisticas/cifras-turisticas.html>

Instituto de Fomento y Asesoría Municipal, (1985). Mapa cantón de Nicoya, Guanacaste. Mapoteca. Recuperado de [https://ccp.ucr.ac.cr/bvp/mapoteca/CostaRica/generales/atlas\\_cantonal\\_1984/59-Nicoya.pdf](https://ccp.ucr.ac.cr/bvp/mapoteca/CostaRica/generales/atlas_cantonal_1984/59-Nicoya.pdf)

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2017). Directorio de Empresas y Establecimiento, Costa Rica. p 10. Recuperado de [www.inec.go.cr/sites/default/files/documetos.../redde2017.pdf](http://www.inec.go.cr/sites/default/files/documetos.../redde2017.pdf)

Instituto Nacional de Normalización (2018). Turismo y servicios relacionados — Spa de bienestar — Requisitos del servicio. INTE-ISO 17679:2018.

Recuperado de <https://www.inteco.org/shop/product/inte-iso-17679-2018-turismo-y-servicios-relacionados-spa-de-bienestar-requisitos-del-servicio-3037>

Instituto de Salud Global de Barcelona. La calidad y el uso que damos a los espacios verdes podrían determinar su efecto beneficioso sobre la salud. España. Par

1. Recuperado de <https://www.isglobal.org/-/la-calidad-y-el-uso-que-damos-a-los-espacios-verdes-podrian-determinar-su-efecto-beneficioso-sobre-la-salud>

Fernández, P (2017). Análisis DAFO del turismo de salud y bienestar: El caso de Andalucía. Tesis. Facultad de ciencias empresariales y del trabajo de Soria de la Universidad de Valladolid, España. Recuperado de

<http://uvadoc.uva.es/handle/10324/26926>

Fundación San Rafael (2018). 5 efectos beneficiosos del contacto con la naturaleza. Coruña, España. parr 3 – 8. Recuperado de

<http://fundacionsanrafael.org/5-beneficios-contacto-con-la-naturaleza/>

García, J y Casanueva R (2000). Prácticas de la Gestión Empresarial. Mc Graw Hill, p. 3. Recuperado de

<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html>

Giogadze, N. (2015). Turismo de salud. Tesis de Máster. Máster en Dirección y Planificación del Turismo. Universidad de Oviedo. España. Recuperado de [http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/31305/1/TFM\\_Nino\\_Giorgadze.pdf](http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/31305/1/TFM_Nino_Giorgadze.pdf)

Guevara, C y Ruiz, O. (2013). Diagnóstico de situación de las pymes en el sector turístico del proyecto Avanza de la Fundación Omar Dengo. Proyecto Avanza. p 55. Recuperado de <http://www.fod.ac.cr/avanza/images/documentos/Diagnstico%20mipymes%20y%20turismo%20Costa%20Rica.pdf>.

Konu, H. & Laukkanen, T. (2009). Roles of motivation factors in predicting tourists' intentions to make wellbeing holidays—a Finnish case. University of Joensuu, Finland. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1447677000000735>

Leka, Griffiths y Cox (2004). La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. Organización Mundial de la Salud. p 3. Recuperado de [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1)

Ley 8262 (2002). Reglamento General de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas. República de Costa Rica. Recuperado de

Lizarralde, E. (2013). Turismo de salud en España. Área de Investigación OPTI Escuela de Organización Industrial. Auren Fundación EOI. España. p 11.

Recuperado de

[http://api.eoi.es/api\\_v1\\_dev.php/fedora/asset/eoi:80152/EOI\\_TurismoSalud\\_2013.pdf](http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:80152/EOI_TurismoSalud_2013.pdf)

Lozada J (2014). Investigación aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. Centro de Investigación en Mercadotecnia y Sistemas Interactivos de la Universidad Tecnológica Indoamérica, Quito. Ecuador. p 35.

Recuperado de <file:///C:/Users/LAURA/Downloads/Dialnet-InvestigacionAplicada-6163749.pdf>

Lozano R (2013). Plan de negocios para el subsector turismo de bienestar en Colombia. Spa Rituales Ancestrales AüA S.A.S. Administración de negocios internacionales de la Facultad de Administración de la Universidad del Rosario en Bogotá, Colombia. Recuperado de

<http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/4556>

Méndez, A (s.f). Aguas termales. Blog Ciencias Médicas. parr 1. Recuperado de

<https://blog.ciencias-medicas.com/archives/853>

Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), 2017. Estado de Situación de las Pymes en Costa Rica para el año 2016. Recuperado de [reventazon.meic.go.cr/informacion/pyme/2017/informe.pdf](http://reventazon.meic.go.cr/informacion/pyme/2017/informe.pdf)

Mora, M. (2017). Primer encuentro Internacional de Zonas Azules del mundo. Costa Rica. párr. 4. Recuperado de <https://www.cuc.ac.cr/userfiles/files/BLOG/Blog%252c%2013%20de%20noviembre%252c%20Encuentro%20Internacional%20de%20Zonas%20Azules%20del%20Mundo.pdf>.

Mueller y Kaufmann. (2001). Wellness Tourism: Market analysis of a special health tourism segment and implications for the hotel industry. Research Institute for Leisure and Tourism, University of Berne, Switzerland. p 3. Recuperado de <https://www.coliman.org/app/download/756064406/HEALTH+TOURISM+SEGMENT.pdf>

Municipalidad de Nicoya (2017). Historia del cantón. Recuperado de <http://www.nicoya.go.cr/std/154/historia-del-canton>

Municipalidad de Santa Cruz (2006). Mapa del cantón de Santa Cruz. Historia de Santa Cruz. Recuperado de <https://santacruz.go.cr/index.php/canton/historia-santa-cruz>

Norma ISO (2018) INTE-ISO 1767:2018. Definición Spa de bienestar. Turismo y servicios relacionados — Spa de bienestar — Requisitos del servicio. p 7. Costa Rica. Recuperado de <https://www.inteco.org/shop/product/inte-iso-17679-2018-turismo-y-servicios-relacionados-spa-de-bienestar-requisitos-del-servicio-3037?variant=2988>

Oliver, Baldwin y Datta (2018). Health to Wellness A review of Wellness models and transitioning back to health. Medical Center of Tennessee University, USA. p 42 y 46. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/329258077\\_Health\\_to\\_Wellness\\_A\\_Review\\_of\\_Wellness\\_Models\\_and\\_Transitioning\\_Back\\_to\\_Health](https://www.researchgate.net/publication/329258077_Health_to_Wellness_A_Review_of_Wellness_Models_and_Transitioning_Back_to_Health)

Organización Mundial del Turismo, (s.f). Entender el Turismo: Glosario básico, párr. 1 y 30. Recuperado de <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

Organización Mundial del Turismo, (s.f). Historia. párr. 15. Recuperado de Organización Mundial del Turismo. <http://www2.unwto.org/es/content/historia>

Organización Mundial del Turismo, (s.f). Depresión. párr. 1-2. Recuperado de <https://www.who.int/topics/depression/es/>

Organización Mundial del Turismo (2008). Entender el turismo: Glosario Básico.

Recuperado de:

<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/glossarysprev.pdf>

Organización Mundial del Turismo (2015). Panorama de turismo internacional.

Edición 2015. P 2, parr 3. Recuperado de [https://www.e-](https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284416875)

[unwto.org/doi/book/10.18111/9789284416875](https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284416875)

Organización Mundial del Turismo (2018). Panorama de turismo internacional.

Edición 2018. P 4. Recuperado de [http://www2.unwto.org/es/press-](http://www2.unwto.org/es/press-release/2018-10-10/el-turismo-internacional-mantiene-un-fuerte-impulso-en-2018)

[release/2018-10-10/el-turismo-internacional-mantiene-un-fuerte-impulso-en-2018](http://www2.unwto.org/es/press-release/2018-10-10/el-turismo-internacional-mantiene-un-fuerte-impulso-en-2018)

Organización Mundial de la Salud, (1948). Preámbulo de la Constitución de la

Organización Mundial de la Salud. Nueva York. Recuperado de

<http://www.who.int/suggestions/faq/es/>

Organización Mundial de la Salud (2013). 10 datos sobre las enfermedades no

transmisibles. Recuperado de

[http://www.who.int/features/factfiles/noncommunicable\\_diseases/es/](http://www.who.int/features/factfiles/noncommunicable_diseases/es/)

Organización Mundial de la Salud (s.f). Medicina complementaria/alternativa. Párr

2. Recuperado de

[https://www.who.int/topics/traditional\\_medicine/definitions/es/](https://www.who.int/topics/traditional_medicine/definitions/es/)

Organización Mundial de la Salud (2013). Salud mental: un estado de bienestar. Párr 1 y 2. Recuperado de [http://www.who.int/features/factfiles/mental\\_health/es/](http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/)

Organización Mundial de la Salud (2016). La inversión en el tratamiento de la depresión y la ansiedad tiene un rendimiento del 400%. Estados Unidos. Recuperado de <https://www.who.int/mediacentre/news/releases/2016/depression-anxiety-treatment/es/>

Organización Mundial de la Salud (2016). ¿Qué es la promoción de la salud?

Recuperado de <https://www.who.int/features/qa/health-promotion/es/>

Organización Mundial de la Salud/Organización Panamericana de la Salud (2017).

"Depresión: hablemos", dice la OMS, mientras la depresión encabeza la lista de causas de enfermedad. Recuperado de [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=13102:depression-lets-talk-says-who-as-depression-tops-list-of-causes-of-ill-health&Itemid=1926&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=13102:depression-lets-talk-says-who-as-depression-tops-list-of-causes-of-ill-health&Itemid=1926&lang=es)

Organización Mundial de la Salud (2018). Obesidad y sobrepeso. párr 2.

Recuperado de <http://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/obesity-and-overweight>

Organización Mundial de la Salud (2018). Salud mental: fortalecer nuestra respuesta. Recuperado de <http://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>



Organización Mundial de la Salud (2013). Estrategia de la OMS sobre medicina tradicional 2014-2023. Hong Kong SAR (China). parr 4 . Recuperado de [https://www.paho.org/uru/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1306:estrategia-de-la-oms-sobre-medicina-tradicional-2014-2023&Itemid=310](https://www.paho.org/uru/index.php?option=com_content&view=article&id=1306:estrategia-de-la-oms-sobre-medicina-tradicional-2014-2023&Itemid=310)

Organización de Naciones Unidas (2016). Objetivos de desarrollo sostenible. Párr. 1 y 3. Recuperado de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/sustainable-development-goals/>

Organización de Naciones Unidas (2017). La depresión es una de las principales causas de discapacidad, alerta la OMS. Recuperado de <https://news.un.org/es/story/2017/02/1374181>

PAHO (Pan American Health Organization) /WHO (World Health Organization), (2016). Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. (parr. 1-2). Recuperado de [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es)

Panosso, N. (2007). Filosofía del Turismo, una propuesta epistemológica. Estudios y perspectivas en turismo, Universidad de Sao Paulo, Brasil. P 391.

Recuperado de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1851-17322007000400001&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322007000400001&lng=es&nrm=iso)

Puyol, R. 2018. El secreto de la longevidad en las 'zonas azules': nueve razones para vivir más. The Conversation. Recuperado de <http://theconversation.com/el-secreto-de-la-longevidad-en-las-zonas-azules-nueve-razones-para-vivir-mas-99552> párr 4.

Ramírez. L, Arcila. A, Buriticá. L y Castellón. J (2004). Paradigmas y modelos de investigación. Guía didáctica y módulo. Fundación Universitaria Luis Amigó, Colombia. P 36. Recuperado de <http://virtual.funlam.edu.co/repositorio/sites/default/files/repositorioarchivos/2011/02/0008paradigmasymodelos.771.pdf>

Real Academia Española. (s.f). Definición de Bienestar. Parr 1-3. Recuperado de <http://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=bienestar>

Rodríguez, R y Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. Revista Medicina y Seguridad del Trabajo. 57. Suplemento 1: 1-262. p 74. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500006>

Rojas, I (2011). Elementos para el diseño de Técnicas de Investigación: Una Propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica. Revista Tiempo de Educar, vol. 12, núm. 24, julio-diciembre, 2011, p. 278.

Universidad Autónoma del Estado de México Toluca, México. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/311/31121089006.pdf>.

Sánchez, S (2016). Tendencias, perfiles y motivaciones del turismo de salud y de bienestar. School of tourism & hospitality the Ostelea, España. p 5. Recuperado de [http://www.aept.org/archivos/documentos/informe turismo de salud y bienestar\\_ostelea.pdf](http://www.aept.org/archivos/documentos/informe_turismo_de_salud_y_bienestar_ostelea.pdf)

Shepley, P (July 2020). What is a wellness center?. Recuperado de <https://www.wisegeek.com/what-is-a-wellness-center.htm>

UNWTO (2019). Tourism Definitions. Recuperado de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284420858?download=true>

Yeung, O y Johnston K. (2018). Global Wellness Economy Monitor. Global Wellness Institute supported by Stanford Research Institute. p 3. Recuperado de <https://globalwellnessinstitute.org/industry-research/2018-global-wellness-economy-monitor/>

Yoshifumi Miyazaki, de la Universidad Chiba en Japón. Recuperado de <http://www.h.chiba-u.jp/prof/graduate/ryokuchi/y Miyazaki.html>

Wellness Tourism Association (2020). Wellness Glossary. Recuperado de <https://www.wellnesstourismassociation.org/glossary-wellness-tourism-industry-terms/>

## 8 Anexos

#1

### Diagnóstico

Guía de instrumentos con consentimiento informado

#### Cuestionario Diagnóstico

##### Consentimiento informado

Como parte de la investigación del proyecto de graduación, para optar por el grado de Licenciatura en Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas de la Universidad Técnica Nacional la estudiante desarrolla el Proyecto denominado **“Guía técnica para la implementación de categorías de servicios de bienestar en MiPymes turísticas en Costa Rica, un estudio de caso en el cantón de Nicoya y Santa Cruz, Guanacaste para el período 2019-2020”**, realizando una serie de preguntas con el fin de obtener información relevante de las MiPymes turísticas en relación al concepto de Turismo de Bienestar. Para este cuestionario de diagnóstico, se tomará en cuenta la opinión de las personas involucradas. Se espera que este cuestionario sirva de base para la construcción de un proyecto de categorización de los servicios de bienestar que pueden ofrecer las MiPymes turísticas. **La información aquí contenida es anónima y confidencial.** Se realizará una valoración general y una socialización de las respuestas manteniendo la privacidad de la fuente.

Instrucciones: Favor completar las siguientes preguntas ser breve y conciso(a). Cuando considere necesario extienda su respuesta.

---

**Para esta etapa diagnóstico, es muy importante la información que se brinde. Se espera que este cuestionario sirva de base para la construcción de un proyecto de categorización de los servicios de bienestar que pueden ofrecer las MiPymes turísticas en Nicoya y Santa Cruz, Guanacaste.**

##### Preguntas

1. Nombre de la empresa:
2. Ubicación de la empresa:
3. Método para determinar el tamaño de la empresa, utilizando la fórmula del MEIC

¿Qué es una PYME?	¿Qué es la condición PYME?	<b>Tamaño de una empresa</b>	PYME Registrada
-------------------	----------------------------	------------------------------	-----------------

El tamaño se determina mediante la ponderación matemática de una fórmula que las clasifica según actividad empresarial, y que contempla el personal promedio contratado en un período fiscal, el valor de los activos, el valor de ventas anuales netas y el valor de los activos totales netos.

Dependiendo del resultado de dicha fórmula, la empresa se clasifica como:

- Microempresa si el resultado es igual o menor a 10.
- Pequeña Empresa si el resultado es mayor que 10 pero menor o igual a 35.
- Mediana Empresa si el resultado es mayor que 35 pero menor o igual a 100.

### Clasificación de PYME

Sector de la Empresa

# Personal Promedio Empleado

Valor de Ventas Anuales Netas (\$)

Valor de los Activos\* (\$)

*\*Para el Sector Industrial colocar el valor de los Activos Fijos.*

*\*Para los Sectores Comercio, Servicios y TIC colocar el valor de los Activos Totales.*

**Valor de P** 0

**Tamaño** No establecido

Fuente: MEIC, SF <https://www.pyme.go.cr/cuadro5.php?id=1>

4. Basado en el cálculo anterior ¿cómo cataloga la empresa?

1. Micro\_\_\_\_      2. Pequeña\_\_\_\_      3. Mediana\_\_\_\_      4. Grande \_\_\_\_

Segmento turístico y servicios

5. Indique por favor, en cuál categoría se incluye la empresa (puede seleccionar más de una opción)

1. Turismo de naturaleza\_\_\_\_      8. Turismo de reuniones, congresos, incentivos, eventos\_\_\_\_

2. Turismo de aventura\_\_\_\_

3. Turismo cultural\_\_\_\_      9. Turismo de cruceros\_\_\_\_

4. Turismo rural\_\_\_\_      10. Otro\_\_\_\_

5. Turismo rural comunitario\_\_\_\_

6. Turismo de bienestar\_\_\_\_

7. Turismo gastronómico\_\_\_\_

6. Indique por favor, la categoría en la que se desarrolla la empresa

1. Albergue rural\_\_\_
2. Hostal\_\_\_
3. Cabina\_\_\_
4. Hotel de playa\_\_\_
5. Hotel de ciudad\_\_\_
6. Hotel de montaña\_\_\_
7. Agencia de viajes\_\_\_
8. Tour operador local\_\_\_
9. Soda\_\_\_
10. Restaurante\_\_\_
11. Transporte turístico\_\_\_
12. Otro\_\_\_

7. De los siguientes servicios, ¿cuáles ofrece la empresa? (puede seleccionar más de una categoría)

1. Solo hospedaje\_\_\_
2. Solo alimentación\_\_\_
3. Alimentación con opciones saludables\_\_\_
4. Terapias alternativas (meditación, mindfulness, acupuntura, ayurveda, etc.)\_\_\_
5. Servicio completo de SPA\_\_\_
6. Clases de yoga\_\_\_
7. Tours en la naturaleza\_\_\_
8. Caminata/ senderismo\_\_\_
9. Otra\_\_\_

## Vinculación con el sector público y privado

8. ¿Pertenece la empresa a alguna cámara o asociación turística?

1.Si \_\_\_\_ 2. No\_\_\_\_

9. ¿Cuenta la empresa con declaratoria turística? (inscripción voluntaria)

1.Si \_\_\_\_ 2. No\_\_\_\_

10. ¿Cuenta la empresa con local comercial?

1.Si \_\_\_\_ 2. No\_\_\_\_

## Turismo de bienestar

11. ¿Qué perspectivas tiene sobre el turismo de bienestar en su zona?

12. ¿Considera usted que el turismo de bienestar puede ser un mercado de impacto positivo para su zona?

1.Si \_\_\_\_ 2. No\_\_\_\_ 3. Talvez\_\_\_\_

13. ¿Cuáles considera usted que pueden ser los servicios diferenciadores en su zona en relación con el turismo de bienestar?

14. ¿Cuál considera usted desde su experiencia, podrían ser los beneficios para las empresas que se involucren en la oferta de servicios de bienestar para el turismo?

15. ¿Está interesado/a en participar en diferentes modalidades de capacitación y actividades relacionadas al turismo de bienestar?

1.Si \_\_\_\_ 2. No\_\_\_\_

16. ¿Considera usted importante poder desarrollar una guía que contribuya con la estandarización y categorización de los servicios que conforman los productos de bienestar en el segmento turístico?

1.Si \_\_\_\_

2. No \_\_\_\_

17. Si tiene interés en recibir algún tipo de información sobre turismo d bienestar, por favor incluir sus datos de contacto.



#2

## Entrevista a empresarios

### Consentimiento informado

Como parte de la investigación del proyecto de graduación, para optar por el grado de Licenciatura en Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas de la Universidad Técnica Nacional la estudiante desarrolla el Proyecto denominado **“Guía técnica para la implementación de categorías de servicios de bienestar en MiPymes turísticas en Costa Rica, un estudio de caso en el cantón de Nicoya y Santa Cruz, Guanacaste para el período 2019-2020”**, realizando una serie de preguntas con el fin de obtener información relevante de las MiPymes turísticas en relación al concepto de Turismo de Bienestar. Para esta cuestionario de diagnóstico, se tomará en cuenta la opinión de las personas involucradas. Se espera que esta cuestionario sirva de base para la construcción de un proyecto de categorización de los servicios de bienestar que pueden ofrecer las MiPymes turísticas. **La información aquí contenida es anónima y confidencial.** Se realizará una valoración general y una socialización de las respuestas manteniendo la privacidad de la fuente.

**Instrucciones:** Favor completar las siguientes preguntas ser breve y conciso(a). Cuando considere necesario extienda su respuesta.

### Identificar las MiPymes turísticas que ofrecen servicios a partir del uso de las dimensiones del bienestar.

1. Según su criterio ¿cuáles considera pueden ser las 3 fortalezas más sobresalientes y las 3 debilidades más evidentes en la península de Nicoya?

FORTALEZAS	DEBILIDADES
1.	1.
2.	2.
3.	3.

2. Desde una perspectiva general, ¿podría usted mencionar 3 oportunidades y 3 amenazas que podría tener la Zona Azul de la Península de Nicoya?

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
1.	1.
2.	2.
3.	3.

3. ¿Sabe usted lo que es turismo de bienestar?

1. Si\_\_\_

2. No\_\_\_

3. Nr\_\_\_

4. ¿Qué tipo de productos y servicios relacionados al Turismo de Bienestar ofrece en su empresa?

1. Yoga\_\_\_

2. Pilates\_\_\_

3. Aguas termales\_\_\_

4. Caminatas en el bosque\_\_\_

5. Alimentación saludable\_\_\_\_\_

6. Alimentos orgánicos\_\_\_\_\_

7. Otra \_\_\_\_\_

5. ¿Qué tipo de actividades y/o servicios solicitan más sus clientes?

1. Yoga\_\_\_ 2. Pilates\_\_\_ 3. Aguas termales\_\_\_ 4. Caminatas en el bosque\_\_\_

5. Otras \_\_\_\_\_

6. ¿Cuáles medios utiliza más para ofrecer sus servicios o productos?

1. A través de agencias de viajes internacionales (mayoristas)\_\_\_\_\_

2. A través de agencias de viajes nacionales (receptivas)\_\_\_\_\_

3. A través de agencias locales \_\_\_\_\_

4. A través de su sitio web (venta directa) \_\_\_\_\_

5. Otros \_\_\_\_\_

Fecha:

Zona de ubicación:

Nombre del/ la participante:

Nombre de la empresa que representa:

Género:

## #3

**Entrevista a profesional especializado****Consentimiento informado**

Como parte de la investigación del proyecto de graduación, para optar por el grado de Licenciatura en Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas de la Universidad Técnica Nacional la estudiante desarrolla el Proyecto denominado **“Guía técnica para la implementación de categorías de servicios de bienestar en MiPymes turísticas en Costa Rica, un estudio de caso en el cantón de Nicoya y Santa Cruz, Guanacaste para el período 2019-2020”**, realizando una serie de preguntas con el fin de obtener información relevante de las MiPymes turísticas en relación al concepto de Turismo de Bienestar. Para este cuestionario de diagnóstico, se tomará en cuenta la opinión de las personas involucradas. Se espera que este cuestionario sirva de base para la construcción de un proyecto de categorización de los servicios de bienestar que pueden ofrecer las MiPymes turísticas. **La información aquí contenida es anónima y confidencial.** Se realizará una valoración general y una socialización de las respuestas manteniendo la privacidad de la fuente.

**Instrucciones:** Favor completar las siguientes preguntas ser breve y conciso(a). Cuando considere necesario extienda su respuesta.

---

**Identificar las MiPymes turísticas que ofrecen servicios a partir del uso de las dimensiones del bienestar.**

En su experiencia como profesional con especialización en el segmento de bienestar, ¿cuál es su consideración del aporte que generan las dimensiones del bienestar (física, mental, espiritual, emocional, ocupacional, ambiental y social) para el segmento turístico?

Aporte físico:

Aporte mental:

Aporte espiritual:

Aporte emocional:

Aporte ocupacional:

Aporte ambiental:

Aporte social:

Fecha:

Zona de ubicación:

Nombre del/ la participante:

Nombre de la empresa que representa:

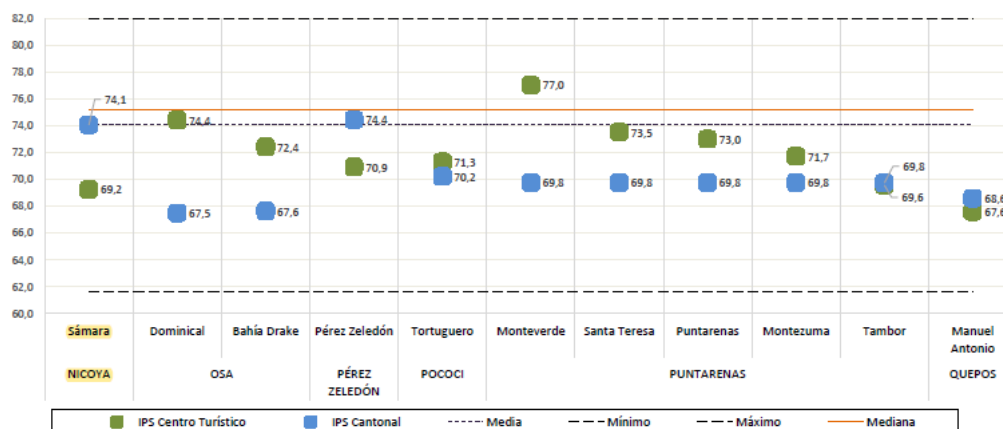
# 4

# Índice de Progreso Social en Centros Turísticos 2019, ICT – INCAE Nicoya: Sámara



## Índice de Progreso Social (IPS) en los Centros Turísticos de Costa Rica

Gráfico 2. Comparación del Índice de Progreso Social entre Centros Turísticos y sus cantones.



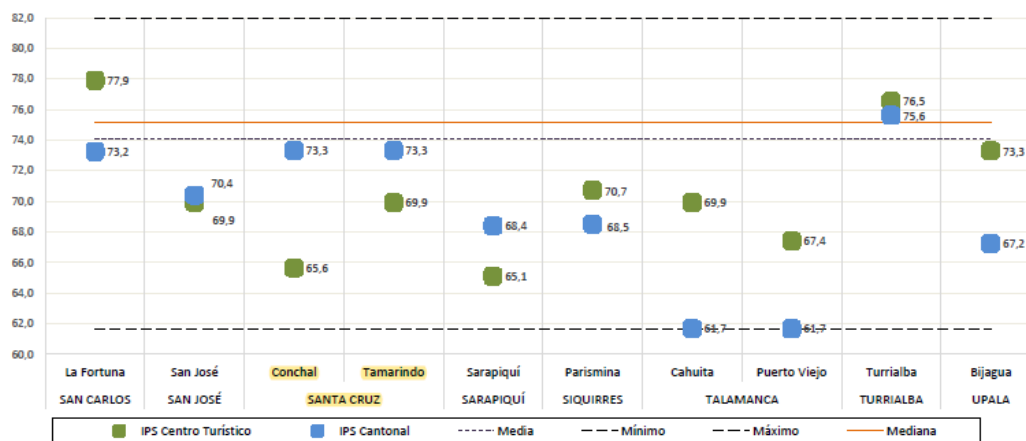
(506)2299.5800, San José Costa Rica  
www.ict.go.cr / www.visitcostarica.com

## Santa Cruz: Conchal y Tamarindo



## Índice de Progreso Social (IPS) en los Centros Turísticos de Costa Rica

Gráfico 3. Comparación del Índice de Progreso Social entre Centros Turísticos y sus cantones.



(506)2299.5800, San José Costa Rica  
www.ict.go.cr / www.visitcostarica.com

#5

**Carta de validez de instrumentos****Carta de validación de instrumento por experto**

El suscrito Sergio Rodríguez Santana, cédula de identidad 1 0998 0266 , MBA en Mercadeo y MSc en Gestión Ambiental y Desarrollo Local, profesor de la Universidad Nacional de Costa Rica, hago constar que he leído y evaluado los instrumentos de recolección de datos presentados por la estudiante Laura Barrantes Requeno portadora de la cédula de identidad 1-0996-0205, correspondiente a la Tesis de Licenciatura denominada: **Guía técnica para la implementación de categorías de servicios de bienestar en MiPymes turísticas, un estudio de caso en el cantón de Nicoya y Santa Cruz, Guanacaste para el período 2019-2020.**

Doy fe que los instrumentos denominados como diagnóstico, cuestionario, taller y entrevista, utilizados para recolectar la información necesaria, los cuales responden los objetivos planteados en el anteproyecto de tesis.

Sin otro particular, se despide.

**SERGIO RODRIGUEZ** Firmado digitalmente por SERGIO  
**SANTANA (FIRMA)** RODRIGUEZ SANTANA (FIRMA)  
Fecha: 2019.12.17 08:54:02 -06'00'

MSc. Sergio Rodríguez Santana

#6

**Carta de la institución**

DGA-4294-2019

San José, 06 de agosto 2019.

Señora  
 Laura Barrantes Requeno  
 Universidad Técnica Nacional  
 Email: [lrequeno@gmail.com](mailto:lrequeno@gmail.com)  
 Presente

Estimada señora:

En atención a lo solicitado por su persona, me permito indicarle que cuenta con el respaldo técnico de este departamento para realizar el proyecto de investigación titulado Propuesta de la Creación de una "Guía Técnica para la implementación de categorías de servicios de Mipymes Turística en Costa Rica", un estudio de caso en el cantón de Nicoya y Santa Cruz, Guanacaste para el período 2019-2020.

Quedo atento para cualquier consulta que considere pertinente.

Atentamente,

  
 Msc. *Walter Monge Edwards*  
 Jefe Departamento Gestión y Asesoría Turística.



Copia: Lic. Emilce Rivera, Directora Carrera Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronomía  
 Archivo-Consecutivo-Expediente

*Elaborado por Jharma*

(506)2299.5800, San José Costa Rica  
[www.ict.go.cr](http://www.ict.go.cr) / [www.visitcostarica.com](http://www.visitcostarica.com)

#7



Universidad Técnica Nacional  
Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas  
Sede Central

---

## ACTA DE APROBACIÓN DE TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

GEHG-03-2020

En la ciudad de Alajuela, a los veintinueve días del mes de setiembre, al ser las quince horas con dos minutos, mediante sesión virtual los funcionarios de la Universidad Técnica Nacional, la señora Ana Lorena Vargas Loría, la señora Emilce Rivera Molina y el señor Douglas Cano Kauffmann, además la señora Kattia Benavides Morera, como lector externa, en su condición de miembros del Tribunal Evaluador, para evaluar el Trabajo Final de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas, de la estudiante Laura Barrantes Requeno, identificación uno cero nueve nueve seis cero dos cero cinco (109960205).

Reunido el Tribunal Evaluador y la aspirante, ésta procedió a defender su Trabajo Final de Graduación denominado: "Guía técnica para la implementación de categorías de servicios de bienestar en MIPYMES turísticas en Costa Rica, estudio de caso en los cantones de Nicoya y Santa Cruz de Guanacaste, para el periodo 2019-2020".





Acta de Aprobación de Trabajo Final de Graduación  
GECH 03-2020  
Página 2

Concluida la defensa del Trabajo Final de Graduación, el Tribunal Evaluador consideró que, de conformidad con el Reglamento de Trabajos Finales de Graduación de la Universidad Técnica Nacional, la estudiante obtuvo una calificación de 9.61, sujeto a la incorporación de las correcciones que hace el Tribunal Evaluador y que deben realizarse en un plazo máximo de 15 días hábiles, para conferir el grado de licenciados.

Aprobado Si (  ) No (  )

Mención honorífica No (  ) Si (  )

#### Integrantes del Tribunal Evaluador

ANA  
LORENA  
VARGAS  
LORIA  
(FIRMA)

Firmado digitalmente por ANA LORENA VARGAS LORIA (FIRMA) Fecha: 2020.09.29 16:50:17 -06'00'

MSc. Ana Lorena Vargas Loria  
Directora de Carrera  
Miembro Tribunal Evaluador

EMILCE RIVERA  
MOLINA  
(FIRMA)

Firmado digitalmente por EMILCE RIVERA MOLINA (FIRMA) Fecha: 2020.09.29 16:50:39 -06'00'

MSc. Emilce Rivera Molina  
Tutora  
Miembro Tribunal Evaluador

KATYA  
BENAVIDES  
MORERA (FIRMA)

Firmado digitalmente por KATYA BENAVIDES MORERA (FIRMA) Fecha: 2020.09.29 00:55:25 -02'00'

MSc. Douglas Cano Kaufmann  
Lector  
Miembro Tribunal Evaluador

MSc. Kattia Benavides Morera  
Lector  
Miembro Tribunal Evaluador

Laura Barrantes Requeno  
Identificación 109960205



### Observaciones:

**Nota especial:** Para la emisión de actas, en este tiempo de emergencia Covid-19, serán formalizadas y remitidas únicamente con la firma digital del director de carrera y el tutor. Los demás miembros del tribunal y los estudiantes que no cuenten con firma digital, remitan, desde sus correos electrónicos, constancia de la aceptación del contenido y los términos del acta. El acta se debe firmar físicamente en una semana (5 días hábiles) una vez pase la emergencia nacional por el Covid-19

Además, para la entrega de los ejemplares físicos del documento, las bibliotecas se encuentran cerradas, por lo que puede hacerse en una semana (5 días hábiles) una vez que pase la emergencia nacional por el Covid-19 y se regrese a las actividades en la universidad. Igualmente, se sugiere se envíen, según los plazos establecidos, los ejemplares digitales (15 días hábiles), incluyendo los datos de los estudiantes y un consentimiento informado de estos remitidos vía digital.