

Evaluación de la accesibilidad para personas con discapacidad en los servicios turísticos de las Llanuras del Norte de Costa Rica

Fecha de recepción: 07/05/2008

Fecha de aceptación: 12/05/2008

Grace Damazio A.¹

Roberto Gallardo L.²

El presente artículo muestra los resultados de una evaluación de la accesibilidad para personas con discapacidad en los servicios turísticos de las Llanuras del Norte de Costa Rica.

Palabras clave

Discapacidad, turismo, turismo y discapacidad, personas con necesidades especiales, turismo para todos, igualdad de oportunidades, Llanuras del Norte, Región Huetar Norte.

Key words

Disability, tourism, tourism and disability, people with special needs, tourism for all, equality of opportunities, Plains of the North, Huetar Norte Region.

Resumen

Costa Rica, al igual que otros países que se abren al mercado mundial del turismo, debe optar por nuevos y crecientes segmentos de mercado. La innovación y la especialización son parte fundamental de

una nueva visión de la oferta de servicios turísticos competitivos. El desafío de incorporar el turismo para todos o lo que se conoce como turismo para personas con necesidades especiales (discapacidad, tercera edad, etc.), se encuentra entre las opciones de mayor aceptación por parte de quienes, con visión de futuro, se replantean su oferta.

El presente artículo muestra los resultados de una evaluación de la accesibilidad para personas con discapacidad en los servicios turísticos de las Llanuras del Norte de Costa Rica. En esta investigación se procedió a conocer si los servicios turísticos de las Llanuras del Norte están preparados para recibir a personas con discapacidad y cuánto es el interés que demuestra el empresario por captar la atención de este mercado internacional de turistas.

1. Profesora e investigadora del Instituto Tecnológico de Costa Rica, sede San Carlos. Coordinadora de la Carrera de Gestión del Turismo Rural Sostenible. Especialidad: Enseñanza de la Matemática. Correo electrónico: gdamazio@itcr.ac.cr
2. Profesor e Investigador del Instituto Tecnológico de Costa Rica, sede San Carlos. Miembro del Consejo Institucional del I.T.C.R. Especialidad en Biología. Correo electrónico: rgallardol@itcr.ac.cr

Se trabajó con 120 servicios turísticos: 15 en Caño Negro y Los Chiles, 68 en La Fortuna y 37 en Sarapiquí. Los resultados muestran que los servicios turísticos analizados no cumplen con lo dispuesto en la Ley N.º 7600 y su Reglamento, y que el 61% de los empresarios tienen interés en realizar inversiones en acceso físico y considerar este creciente segmento de mercado.

Abstract

Like other countries oriented to the global tourism market, Costa Rica has to look for new and increasing segments of market. Innovation and specialization are fundamental elements for a new vision of competitive offers of touristic services. The challenge of incorporating tourism for all, or what is known as tourism for people with special needs (disabled, elderly, etc.) is one of the most accepted alternatives of those who restate their offer with a clear vision of the future.

This article shows the results of an evaluation of accessibility to tourism services in the Plains of the North, in Costa Rica, for disabled people. The results showed the extend to which the tourism services are prepared to admit people with disabilities and how interested they are in attracting this international market of tourists.

The sample covered 120 tourism services: 15 in Caño Negro and Los Chiles, 68 in La Fortuna, and 37 in Sarapiquí. The results show that the analyzed tourism services do not fulfill the regulations established by the Law 7600. It also shows that 61% of business owners are interested in investing in accessibility for this growing market segment.

Introducción

Según la World Travel and Tourism Commission (WTTC, 2001), el turismo es la

principal actividad económica del mundo y sus cifras sugieren darle la razón. No parece existir un solo indicador relativo al turismo cuya tendencia no sea hacia el alza, por lo menos en lo que va de la década 2001-2011.

La ventaja comparativa más importante de Costa Rica es tener diversidad de atractivos turísticos naturales concentrados geográficamente, los cuales, sumados sinérgicamente con las actividades turísticas desarrolladas por los agentes, perfeccionan su imagen como destino de turismo ecológico. Todos los indicadores macroeconómicos y sociales de distinto tipo revelan con claridad la importancia de la actividad turística en Costa Rica. Para el 2004, a Costa Rica llegó el 25% de los turistas que visitaban Centroamérica, lo que significó para ese año 1.4 millones de visitantes. En términos de la generación de divisas, en el año 2004, el turismo llegó a representar un 25.5% del total de las exportaciones, duplicando en una década su aporte al producto interno bruto (PIB) nacional: de 4.6% en 1991, a 8.7% en el 2001 (ICT, 2002). Para el 2005, el número de turistas que se recibió en los distintos destinos turísticos del país fue de 1.68 millones de personas, con ingresos por encima de los 2.8 millones de dólares (ICT, 2006).

Según el Instituto Costarricense de Turismo (I.C.T.), el turista llega al país para disfrutar, en promedio, de 11 días de estadía y así conocer diferentes destinos turísticos, desde sol y playa hasta montaña, y la vivencia que ofrecen los atractivos del Turismo Rural. Este halagador panorama no ha experimentado contracciones importantes a la fecha.

Según se establece en el Informe N.º 7 del Estado de la Nación (2001), en su capítulo referente a los desafíos de la Región Huetar Norte, la actividad turística comienza a desarrollarse a finales de la década de 1980, especialmente en San Carlos y La Fortuna, con un conjunto

La ventaja comparativa más importante de Costa Rica es tener diversidad de atractivos turísticos naturales concentrados geográficamente, los cuales, sumados sinérgicamente con las actividades turísticas desarrolladas por los agentes, perfeccionan su imagen como destino de turismo ecológico.

de actividades vinculadas de una u otra forma con la atracción principal: el Parque Nacional Volcán Arenal. El Plan General de Desarrollo Turístico de la Unidad de Planeamiento Turístico Llanuras del Norte (2004), establece que la “transformación del paisaje, el surgimiento de nuevas opciones de empleo y nuevos ingresos figuran entre los impactos más significativos de la actividad turística en la Unidad de Planeamiento”. Según el I.C.T., las Llanuras del Norte ocupan el tercer lugar en cuanto a la llegada de turistas internacionales, lo cual refleja la importancia de la zona y la calidad de sus atractivos turísticos para el turismo internacional.

Al determinar el crecimiento de las Llanuras del Norte como destino ecoturístico, se considera pertinente llamar la atención de los empresarios y empresarias turísticos sobre la exploración de *nuevos segmentos de mercado y la innovación en la oferta*. En esta ocasión se ofrece una opción particular: el segmento de Personas con Necesidades Especiales (PNE), que

muestra rasgos prometedores en cuanto al crecimiento en el número de estas personas que realizan turismo. El reto que significa la atención especializada de este grupo de turistas es una muy buena oportunidad para *diferenciar* la oferta turística de las Llanuras del Norte.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en el 2000 estimó que este segmento del mercado (PNE) está constituido por un aproximado de 264 millones de TURISTAS POTENCIALES y cita algunas variables de especial atención para el turismo accesible (Cuadro 1).

Accesibilidad al medio físico y calidad de atención al cliente

La Organización Mundial del Turismo en el 2002 pone de manifiesto que la ausencia de sensibilidad de algunos empresarios turísticos frena la oferta a este colectivo, ya que son pocos los servicios turísticos que contemplan a las personas con necesidades especiales como un segmento de mercado. En Costa Rica, un nuevo desarrollo del sector turístico se sustenta en la Ley N.º 7600 de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, donde se declara de interés público el desarrollo integral de la población con discapacidad, en iguales condiciones de calidad, oportunidad, derechos y deberes que el resto de los habitantes, la cual fue aprobada el 29 de mayo de 1996.

Los objetivos de la presente investigación son evaluar la accesibilidad para personas con discapacidad en los servicios turísticos ubicados en las Llanuras del Norte de Costa Rica y promover en los empresarios y empresarias una reflexión sobre el tema.

Materiales y métodos

Definición del problema

Una de las grandes debilidades en la oferta de servicios turísticos, en los ámbitos nacional y centroamericano, es la falta

Cuadro 1. Variables por contemplar para hacer accesible un sitio turístico.

Variables	Conceptualización
Normativo	Se refiere a leyes y reglamentos específicos de este tema.
Transporte	Accesibilidad a los servicios públicos y privados que se ofrecen dentro y fuera de los atractivos turísticos.
Accesibilidad arquitectónica	Accesibilidad en el medio físico; adecuaciones en la infraestructura de los atractivos.
Calidad de atención al cliente	Personal especializado para la atención de las necesidades especiales del cliente: lenguaje de señas, braille, accesorios especializados para los diferentes sitios que frecuente el turista.
Concienciación del entorno empresarial	Valor agregado que tiene la empresa, tanto para la creación de espacios accesibles, como para el mercadeo especializado.

de visión e información para plantear proyectos para la población mundial de turistas, de manera que a su vez permitan la captación de nuevos y crecientes segmentos de mercado.

Uno de estos nuevos segmentos de mercado es, como se dijo anteriormente, el de las personas con alguna necesidad especial. Para este fragmento del turismo mundial conocido como Turismo Accesible o Turismo para Todas las Personas, es necesario crear entornos amigables, pensando en que las personas con alguna necesidad especial no van sólo a dormir, sino también a hacer uso de las áreas recreativas, restaurantes y otros.

Implica esfuerzos hacer accesible el transporte, los parqueos, las áreas verdes y senderos, los servicios sanitarios y baños, la información (folletos y menús en braille, rótulos en braille y en letra grande y de colores contrastantes, uso de dibujos, etc.), brindar la iluminación adecuada, contar con el personal capacitado para tratar con dignidad a las personas, independientemente de que tengan una condición de discapacidad o no, etc.

En este sentido, no sólo son escasas las infraestructuras y las instalaciones turísticas adaptadas a las necesidades de las personas con movilidad reducida, sino que los propios profesionales de turismo y los empresarios desconocen casi por completo los conceptos básicos del turismo accesible, las necesidades de estos turistas, la atención más adecuada e incluso la legislación que obligatoriamente hay que cumplir en materia de accesibilidad. Tampoco saben a qué organismo, asociación o empresa recurrir para obtener información y capacitarse para ofrecer sus servicios a este grupo de personas que desean disfrutar de su derecho al ocio y conocer la naturaleza y la gente de Costa Rica.

Ante el desafío de incorporar el tema de la Accesibilidad Turística como dinámica del desarrollo empresarial en las Llanuras del Norte, surgieron dos cuestionamientos que dieron origen a la presente evaluación:

- ¿Están los servicios turísticos de las Llanuras del Norte preparados para recibir a personas con discapacidad?
- ¿Cuál es el nivel de capacitación del sector turístico de las Llanuras del Norte, para atender personas con necesidades especiales y garantizarles un servicio de calidad?

Área de estudio

En la Figura 1 se establece las áreas territoriales contempladas en la presente investigación, las cuales corresponden a la tipificación de ejes turísticos definidos en el Plan de Ordenamiento Turístico Llanuras del Norte (2004). Éstas se localizan al norte del país, abarcando parte de las laderas atlánticas de la Cordillera Volcánica Central y de la Sierra de Tilarán, parte de las Llanuras de San Carlos y la región de Los Chiles.

VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

En el Cuadro 2 se muestran las seis variables tratadas en la investigación.



Figura 1. Ubicación de polos turísticos del Plan de Ordenamiento Turístico Llanuras del Norte. Fuente: ICT, 2004.

Cuadro 2. Descripción de variables evaluadas en la investigación.

N°	Variable	Descripción
1.	Acceso físico a los servicios turísticos.	Se entiende como la forma en que se posibilita el acceso físico a un producto turístico. Incluye: vías de acceso, señalización, transporte e infraestructura de servicios turísticos.
2	Atención de PNE.	Se entiende como el conjunto de actividades que permiten un servicio de alta calidad a personas con necesidades especiales. Incluye, entre otros, ayudas técnicas, sistemas de comunicación, trato especializado y capacitación del personal.
3.	Sello de excelencia a la calidad.	Se entiende como la serie de criterios diferenciadores relacionados con el ambiente natural y la gestión de calidad. Dichos criterios son citados por los empresarios turísticos como vitales para identificar a las Llanuras del Norte en los ámbitos nacional e internacional.
4.	Perfil de la empresa turística.	Se entiende como una descripción sintética del conjunto dinámico de partes o factores interdependientes que caracterizan los procesos administrativos de una empresa de servicios turísticos. Incluye, entre otros: elementos organizativos, estrategia de mercado, indicadores de gestión, planes de capacitación del recurso humano, servicios especializados, etc.
5.	Líneas de investigación y extensión.	Se entiende como aquellas posibles áreas de intervención que requieren de trabajo académico para comprender, mejorar o desarrollar la capacidad instalada o de gestionar una mayor calidad. Incluye, entre otras, investigación básica o aplicada, y extensión universitaria.
6.	Inversión futura (interés).	Se entiende como la intención del empresario turístico de realizar inversión en el mejoramiento de la infraestructura y la calidad del servicio.

Descripción de la población

El sector turístico de las Llanuras del Norte de Costa Rica se caracteriza por su gran diversidad de productos, destinos y agentes. El Cuadro 3 muestra un listado de atractivos y actividades que desarrollan 129 empresas que se encuentran en los registros del 2005 del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, la Cámara de Turismo de Sarapiquí, la Cámara de Turismo de la Zona Norte, la Municipalidad de San Carlos (registro de patentes) y el ICT. Sin embargo, en el campo se constata la existencia de muchos sitios turísticos con bellos atractivos y gran cantidad de actividades no registradas en las entidades mencionadas.

Muestra seleccionada

Se trabajó en el 2004 con 120 servicios turísticos: 15 en Caño Negro y Los Chiles,

68 en La Fortuna y 37 en Sarapiquí. El Cuadro 4 muestra la distribución de dichos servicios por zona de estudio.

Instrumento empleado

La información fue obtenida por medio de un cuestionario de 29 preguntas que centró su atención en temas como accesibilidad de PNE a los servicios turísticos, proyectos de inversión y capacitación del recurso humano en el tema.

Criterios de accesibilidad empleados

El Cuadro 5 muestra la propuesta básica e ideal de categorización de los criterios contemplados en la oferta ecoturística de las Llanuras del Norte, la cual es producto de la fusión de información que presentan diferentes instancias interesadas en el desarrollo del Turismo Accesible,

Cuadro 3. Distribución de atractivos con sus actividades de acuerdo con el sitio³

Servicios turísticos evaluados	Caño Negro Los Chiles	Sarapiquí	Fortuna	Total
Alojamiento	2	1	17	19
Gastronomía	1	6	6	11
Transporte	1		2	1
Servicios Turísticos	1	6	6	13
Tiempo Libre		1	3	4
Alojamiento - Gastronomía		8	9	14
Alojamiento- Gastronomía - Transporte - Tiempo Libre- Servicios Turísticos		1		2
Alojamiento- Gastronomía - Tiempo Libre- Servicios Turísticos				1
Alojamiento- -Tiempo Libre		1		1
Alojamiento- Gastronomía - Tiempo Libre	2	1	4	5
Alojamiento- Gastronomía - Servicios Turísticos	2	5	5	7
Alojamiento - Servicios Turísticos	2	2	6	9
Alojamiento - Servicios Turísticos - Tiempo Libre		2		2
Alojamiento - Transporte	1			1
Alojamiento - Transporte- Servicios Turísticos		1	1	1
Gastronomía - Transporte- Tiempo Libre				1
Gastronomía - Tiempo Libre		1		1
Gastronomía - Servicios Turísticos	2			1
Tiempo Libre - Servicios Turísticos			5	5
Transporte - Servicios Turísticos	1	1	2	16
TOTALES	15	37	68	120

Cuadro 4. Servicios turísticos muestreados en las Llanuras del Norte. Octubre - noviembre 2004.

Sitio	Atractivo	Actividades
La Fortuna	Volcán Arenal Catarata Río Fortuna Aguas Termales Bosques y áreas prístinas	Senderismo, Caminatas, Observación de flora y fauna, Bicicleta de montaña, Cabalgatas, Rafting, Safaris flotantes, Cuadraciclós, Descanso, Salud y Canopy.
Ciudad Quesada	Ciudad Aguas termales Bosques y áreas prístinas ecoTEC	Descanso, Salud, Caminatas, Observación y manejo científico de flora y fauna, Campamentos educativos, Investigación y Estudio.
Guatuso	Río Celeste Reserva Indígena Maleku	Senderismo, Artesanía, Cultura.

Continúa...

Continuación... Cuadro 4

Sitio	Atractivo	Actividades
Los Chiles	Caño Negro	Observación de aves y reptiles, Viajes en bote, Espejos de agua, Pesca deportiva.
Tilarán	Laguna Arenal	Deportes acuáticos y pesca deportiva.
Sarapiquí	Estación La Selva Río Sarapiquí Bosques y áreas prístinas Serpentario Museo cultural indígena	Senderismo, Caminatas, Observación de flora, Observación de aves, Cabalgatas, Rafting, Canopy, Investigación y Estudio, Culturales.

Cuadro 5. Criterios básicos e ideales de accesibilidad evaluados en servicios ecoturísticos de las Llanuras del Norte.

Ámbito	Criterios básicos de accesibilidad a servicios turísticos (Lo mínimo imprescindible)	Criterios ideales de accesibilidad a servicios turísticos (A lo que debemos aspirar)
1. Normativo	1. Conocimiento sobre la Ley N.º 7600	1. La redacción y aprobación de normas municipales sobre accesibilidad al medio físico, que permitan incorporar los criterios de accesibilidad al sector turístico y luego a todos los servicios del municipio.
2. Transporte	2. Disponibilidad o contratación de unidades de transporte accesibles	2. Terminales accesibles (transporte público y privado) 3. Unidades vehiculares accesibles (públicas y privadas) 4. Estacionamientos vehiculares (señalizados para fácil visualización y uso)
3. Accesibilidad arquitectónica	3. Acceso a espacios físicos 4. Rampas 5. Servicios sanitarios 6. Habitaciones 7. Senderos (agua, sitios de descanso y piso)	5. Diseño universal en nuevas construcciones. 6. Adecuación de las estructuras existentes. Eliminación de barreras arquitectónicas en: <ul style="list-style-type: none"> • Centros de información al visitante. • Señalización correcta de cada sector de cada edificio. • Circulaciones horizontales (pasillos y corredores) y verticales (escaleras y ascensores) correctamente tratados, iluminados y señalizados. • Ejecución de rampas. • Desarrollo de recorridos alternativos. • Equipamiento integral accesible (teléfonos, expendedores de bebidas, bebederos, etc.). • Adecuación de los ambientes (por ejemplo, instalación de sistemas de sonorización, pautas de iluminación artificial, sanitarios accesibles, etc.).

Continúa...

Ámbito	Criterios básicos de accesibilidad a servicios turísticos (Lo mínimo imprescindible)	Criterios ideales de accesibilidad a servicios turísticos (A lo que debemos aspirar)
4. Calidad de atención al visitante	8. Personal capacitado para atender a personas con necesidades especiales 9. Información: <ul style="list-style-type: none"> • Plegables • Menú 10. Señalización / rotulación apropiada en: <ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura • Entorno natural • Seguridad 11. Disponibilidad de ayudas técnicas: <ul style="list-style-type: none"> • Sillas de ruedas • Muletas • Bastones 12. Prevención de riesgos: <ul style="list-style-type: none"> • Plan de emergencias • Equipos • Personal capacitado 	7. Considerar principalmente la calidad de los servicios en cinco aspectos principales del sistema turístico: <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de transporte. • Servicios de gastronomía. • Servicios de alojamiento. • Servicios de recreación. • Servicios de información. 8. Cada una de ellas plantea la necesidad de tener en consideración una serie de variables, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> • Circuitos accesibles (información amplia y pertinente antes y durante la estadía en el destino). • Correcta señalización de cada uno de los atractivos del conjunto. • Centros de información al visitante localizados estratégicamente en los accesos. • Uso de "guía de accesibilidad" que permite la identificación de los circuitos accesibles por sector, así como identificar el grado de accesibilidad de las estructuras arquitectónicas existentes. • Localización de personal competente en cada área para el trato adecuado de los clientes con capacidades restringidas.
5. Concienciación del entorno empresarial		9. Acciones que realiza el empresario o empresa turística para incorporar el análisis de la accesibilidad como alternativa para la eliminación de barreras culturales y arquitectónicas del entorno social y empresarial público o privado.

tales como la O.M.T., en su Resolución N.º 284 dictada en la Asamblea General de 1991; la normativa vigente respecto a la accesibilidad de los edificios de uso público en diferentes países como Argentina, España y Costa Rica; las normas específicas dictadas por el Grupo de Expertos en Accesibilidad Turística de Europa, y el Protocolo de Accesibilidad

para las Personas con Discapacidad y Adultos Mayores a Parques Nacionales y/o Áreas Protegidas de Costa Rica, creado como resultado del diagnóstico financiado por FUNDECOOPERACIÓN, el Consejo de la Tierra de las Naciones Unidas, la Defensoría de los Habitantes, el MINAE, el ITCR y el Consejo Nacional de Rehabilitación.

Trabajo de campo

Se recolectó información mediante la técnica de entrevista a empresarios y empresarias turísticos en los meses de temporada baja, en setiembre, octubre y noviembre del 2004, por medio de dos equipos de tres personas cada uno.

Tratamiento de los datos

Una vez digitados los datos, se realizó un resumen de la información mediante distribuciones de frecuencia, ordenando los datos en clases o categorías que muestran para cada una de ellas el análisis estadístico descriptivo, utilizando medidas de tendencia central y en este caso, medias aritméticas de los datos no agrupados.

Resultados

Adaptaciones y porcentaje de accesibilidad

Los Cuadros 6 y 7 muestran el número de adaptaciones, el porcentaje de accesibilidad y el porcentaje de empresas accesibles de servicios ecoturísticos en los tres sitios de muestreo.

Las adaptaciones contempladas por servicio turístico son:

- *Alojamiento*: acceso a los servicios contemplados en el dormitorio como puertas, rampas, camas, aire acondicionado, ventiladores, tomas de corriente eléctrica, mesas, sillas, televisor, teléfono, indicaciones de uso, etc.
- *Gastronomía*: acceso a los servicios contemplados en el lugar para comer como cartilla de comidas, mesas, sillas, cubiertos, comidas especiales, etc.
- *Transporte*: acceso a los buses, taxis y vehículos utilizados en el servicio.
- *Rampas*: accesos a diferentes lugares.
- *Servicios turísticos*: acceso a los atractivos y a la información que se ofrece en los eventos como senderos,

ríos, montañas, miradores, piscinas, cines, teatros, etc.; tomas de agua, mesas, sillas, descansos, etc.

- *Servicios sanitarios y duchas*: modificaciones en la estructura del servicio sanitario, lavamanos, ducha y cualquier otro mobiliario que contenga el cuarto de baño.
- *Información y comunicación*: acceso a folletos y cualquier otra información que se ofrezca al visitante.
- *Tiempo libre*: accesibilidad a la información que se ofrezca al visitante sobre el atractivo y sus servicios anexos.

Cumplimiento de criterios básicos de accesibilidad

El Cuadro 8 muestra el porcentaje de cumplimiento de los criterios básicos de accesibilidad para los servicios ecoturísticos en los tres sitios de muestreo.

Microempresas interesadas en invertir en accesibilidad

El Cuadro 9 muestra el porcentaje de empresarios interesados, en el corto plazo, en invertir en accesibilidad para sus empresas.

Líneas de investigación futura en el sector turístico regional

El Cuadros 10 muestra una síntesis de la propuesta de líneas de investigación producto de la evaluación, la consulta de expertos en el tema de discapacidad y la discusión de los resultados con miembros de la Cámara de Comercio, Industria y Turismo de la Zona Norte.

Síntesis de resultados del diagnóstico por indicadores y criterios

Los Cuadros 11, 12 y 13 presentan valores promedio de evaluación de los siete criterios en los cuatro indicadores establecidos para los sitios de muestreo.

Una vez digitados los datos, se realizó un resumen de la información mediante distribuciones de frecuencia, ordenando los datos en clases o categorías que muestran para cada una de ellas el análisis estadístico descriptivo, utilizando medidas de tendencia central y en este caso, medias aritméticas de los datos no agrupados.

Cuadro 6. Adaptaciones realizadas y porcentaje de accesibilidad por servicio ecoturístico en los tres sitios de muestreo.

Adaptaciones en servicios turísticos evaluados	Caño Negro Los Chiles	Sarapiquí	La Fortuna
Alojamiento			
Habitaciones	9	16	35
Servicios sanitarios y duchas	1	5	15
Rampas	1	4	12
Áreas de recreación	1	5	10
Senderos	1	4	4
Información	0	2	2
Señalización	0	1	6
Transporte	0	2	0
	$\bar{x} = 0.5$ 4.5%	$\bar{x} = 2.9$ 18.1%	$\bar{x} = 6.1$ 17.5%
Gastronomía			
Servicios sanitarios y duchas	8	12	19
Rampas	0	3	2
Información	0	3	2
Señalización	0	2	0
	$\bar{x} = 0$ 0%	$\bar{x} = 2$ 16.7%	$\bar{x} = 1$ 5.3%
Transporte			
Rampas	1	1	4
Información	0	0	1
Señalización	0	0	0
	$\bar{x} = 0$ 0%	$\bar{x} = 0$ 0%	$\bar{x} = 0.3$ 0.75%
Servicios turísticos			
Servicios sanitarios y duchas	13	15	21
Servicios sanitarios y duchas	0	4	4
Rampas	0	2	3
Áreas de recreación	0	4	2
Senderos	0	3	3
Información	0	1	1
Señalización	0	1	1
Transporte	0	1	1
	$\bar{x} = 0$ 0%	$\bar{x} = 2.3$ 15.3%	$\bar{x} = 2.4$ 11.4%
Tiempo libre			
Habitaciones	2	6	6
Habitaciones	0	1	1
Servicios sanitarios y duchas	0	1	1
Rampas	0	1	1
Información	0	1	0
Señalización	0	0	0
Transporte	0	0	0
	$\bar{x} = 0$ 0%	$\bar{x} = 0.7$.2%	$\bar{x} = 0.7$ 1.2%

Cuadro 7. Adaptaciones realizadas a servicios ecoturísticos por sitio de muestreo.

Servicios Turísticos	Nº de adaptaciones presentes en Caño Negro-Los Chiles	% Ac	Nº de adaptaciones presentes en Sarapiquí	% Ac	Nº de adaptaciones presentes en La Fortuna	% Ac
Alojamiento	33	20	43	50	60	50
Gastronomía	50	25	90	50	80	50
Transporte	0	0	7	75	52	25
Rampas	33	40	79	50	72	40
Servicios turísticos	0	0	57	40	16	25
Servicios sanitarios y duchas	33	50	86	75	88	75
Información y comunicación	0	0	29	25	8	25
Tiempo libre	0	0	25	25	28	30
Promedio		17		49		40

Cuadro 8. Porcentaje de cumplimiento de criterios básicos de accesibilidad por sitio de muestreo.

Criterio/ámbito de accesibilidad	Caño Negro Los Chiles %	Sarapiquí %	La Fortuna %
Normativo	0	26	25
Transporte	0	7	56
Accesibilidad arquitectónica	15	69	56
Calidad de atención al visitante	5	38	47
Concienciación del entorno empresarial	0	47	25

Cuadro 9. Porcentaje de empresarios interesados en invertir en accesibilidad según el tipo de mejora.

Tipo de mejora	Caño Negro Los Chiles %	Sarapiquí %	Fortuna %
Accesibilidad arquitectónica	100	80	80
Atención al visitante	43	70	52
Información /señalización	75	58	24

Cuadro 10. Dimensiones, áreas de intervención y mecanismos de abordaje de micro empresas ecoturísticas de las Llanuras del Norte.

Dimensión	Áreas de intervención	Mecanismos de abordaje
Socioterritorialidad	<p>Cuidado del Recurso Turístico (Ambiente)</p> <ul style="list-style-type: none"> Indicadores de la capacidad de carga Impacto potencial del turismo en el ambiente Problemática del agua <p>Organización Local</p> <ul style="list-style-type: none"> Capacidad de soporte de la comunidad <p>Comunidades de Frontera</p> <ul style="list-style-type: none"> Potenciación como identidad turístico-cultural Desarrollo de la responsabilidad social empresarial 	<ul style="list-style-type: none"> Gobiernos locales
ECODI	<p>Diversificación del Productor Turístico</p> <ul style="list-style-type: none"> Diversificación y generación de empleo <p>Innovación del Producto Turístico</p> <ul style="list-style-type: none"> Ecoturismo accesible y científico Turismo de salud, aventura, ecológico y rural <p>Cooperación</p> <ul style="list-style-type: none"> Circuitos turísticos, redes locales y <i>cluster</i> regional <p>Representación Colectiva</p> <p>Normas de Conducta Económica</p>	<ul style="list-style-type: none"> Zona Económica Especial Cámaras de Turismo ecoTEC / CIDEPYMES Observatorio del Desarrollo Turístico
Inserción en el Mercado Global	<p>Encadenamientos</p> <ul style="list-style-type: none"> Encadenamientos como estrategia para la búsqueda de inversiones <p>Valor Agregado</p> <ul style="list-style-type: none"> Turismo diferenciado <p>Dispersión de Redes</p> <ul style="list-style-type: none"> Mercadeo de redes y circuitos <p>Presencia del Contexto Institucional</p> <ul style="list-style-type: none"> Capacitación en mercadeo global 	<ul style="list-style-type: none"> CIDEPYMES

Cuadro 11. Evaluación obtenida por criterio en el eje turístico Sarapiquí. Set-Oct-Nov 2004.

Eje turístico	Indicador	Criterio	Prom (%)
SARAPIQUÍ (37 encuestados)	Turismo para personas con necesidades especiales	1. Conocimiento Ley 7600	26
		2. Visitación (1 a 10 anuales)	80
		3. Acc. a los servicios turísticos	10
		4. Accesibilidad al medio físico	69
		5. Calidad de atención al público	38
		6. Expectativas del Mercado PNE	69
		7. Mejoras Futuras	69

Continúa...

Continuación Cuadro 11.

Eje Turístico	Indicador	Criterio	Prom. (%)
SARAPIQUÍ (37 encuestados)	Sello Regional	1. Ecoturismo	93
		2. Turismo de Aventura	69
		3. Turismo PNE	77
		4. Acceso físico	50
		5. Atención especializada	70
		6. Ecoturismo científico	48
		7. Seguridad	53
	Perfil Empresa Turística	1. Plan de capacitación	50
		2. Organización del sector	13
		3. Diversificación de servicios	60
		4. Idioma	50
		5. Atención al público	73
		6. Sistemas automatizados	56
	Líneas Futuras de Investigación (Visión del Empresario)	1. Capacitación de personal	81
		2. Organización del sector	70
		3. Nuevos atractivos	75
		4. Impacto ambiental	90
		5. Innovación en la oferta	70
6. Infraestructura pertinente		55	

Cuadro 12. Evaluación obtenida por criterio en el eje turístico Caño Negro – Los Chiles. Set-Oct-Nov 2004.

Eje Turístico	Indicador	Criterio	Prom. (%)
CAÑO NEGRO- LOS CHILES (15 encuestados)	Turismo para personas con necesidades especiales	1. Conocimiento Ley 7600	0
		2. Visitación (1 a 10 anuales)	67
		3. Acc. a los servicios turísticos	5
		4. Accesibilidad al medio físico	15
		5. Calidad de atención al público	5
		6. Expectativas del Mercado PNE	56
		7. Mejoras Futuras	73

Continúa...

Eje Turístico	Indicador	Criterio	Prom
CAÑO NEGRO- LOS CHILES (15 encuestados)	Sello Regional	1. Ecoturismo	59
		2. Turismo de aventura	8
		3. Turismo PNE	17
		4. Acceso físico	49
		5. Atención especializada	43
		6. Ecoturismo científico	5
		7. Seguridad	57
	Perfil Empresa Turística	1. Plan de capacitación	40
		2. Organización del sector	13
		3. Diversificación de servicios	14
		4. Idioma	10
		5. Atención al público	50
		6. Sistemas automatizados	40
	Líneas Futuras de Investigación (Visión del Empresario)	1. Capacitación de personal	29
		2. Organización del sector	86
		3. Nuevos atractivos	57
		4. Impacto ambiental	29
		5. Innovación en la oferta	29
6. Infraestructura pertinente		29	

Cuadro 13. Evaluación obtenida por criterio en el eje turístico La Fortuna. Set-Oct-Nov 2004.

Eje Turístico	Indicador	Criterio	Prom (%)
La Fortuna (68 encuestados)	Turismo Para personas con necesidades especiales	1. Conocimiento Ley 7600	25
		2. Visitación (1 a 10 anuales)	83
		3. Acc. a los servicios turísticos	7
		4. Accesibilidad al medio físico	56
		5. Calidad de atención al público	47
		6. Expectativas del Mercado PNE	57
		7. Mejoras futuras	52
	Sello Regional	1. Ecoturismo	91
		2. Turismo de aventura	71
		3. Turismo PNE	29
		4. Acceso físico	72
		5. Atención especializada	52
		6. Ecoturismo científico	48
		7. Seguridad	80

Continúa...

Continuación Cuadro 13.

Eje Turístico	Indicador	Criterio	Prom (%)
La Fortuna (68 encuestados)	Perfil Empresa Turística	1. Plan de capacitación	32
		2. Organización del sector	23
		3. Diversificación de servicios	84
		4. Idioma	63
		5. Atención al público	57
		6. Sistemas automatizados	36
	Líneas Futuras de Investigación (Visión del Empresario)	1. Capacitación de personal	65
		2. Organización del sector	55
		3. Nuevos atractivos	55
		4. Impacto ambiental	90
		5. Innovación en la oferta	65
		6. Infraestructura pertinente	55

La unidad Llanuras del Norte se caracteriza por la ausencia de una marca (imagen) consolidada, la inexistencia de canales de comercialización conjuntos, la escasa innovación de productos y servicios turísticos para segmentos de mercado especializados, el bajo nivel de capacitación del recurso humano, la poca tecnología empleada y la incipiente visión de conjunto.

Discusión

Con base en los elementos contextuales del desarrollo turístico, es evidente la capacidad que tiene el negocio del turismo para convertirse en una alternativa de diversificación productiva de las economías rurales. Desde este punto de vista y específicamente para las Llanuras del Norte, el turismo se ofrece como factor amortiguador de los efectos de las crisis del sector agropecuario, siendo una nueva oportunidad para la creación de empleo y, sobre todo, como una actividad endógena.

La unidad Llanuras del Norte se caracteriza por la ausencia de una marca (imagen) consolidada, la inexistencia de canales de comercialización conjuntos, la escasa innovación de productos y servicios turísticos para segmentos de mercado especializados, el bajo nivel de capacitación del recurso humano, la poca tecnología empleada y la incipiente visión de conjunto. El modelo aporta, sin embargo, una estructura embrionaria que hay que saber modificar y encauzar con amplia participación, adaptándola a las nuevas necesidades y orientándola hacia la utilización del potencial de la gran cantidad de recursos aún inexplorados.

El análisis de los datos indica que el crecimiento del turismo en las Llanuras del Norte ha sido en buena medida el reflejo de la respuesta improvisada y desordenada de una oferta que ha tenido que satisfacer de forma rápida e imprevista a una demanda creciente. La ausencia de planificación y el escaso sentido empresarial de los que hasta hace muy poco se dedicaban a la agricultura y la ganadería, hacen pensar que ese modelo turístico se encuentra en un estadio primario de desarrollo, lo cual puede ser beneficioso porque permite introducir toda una nueva dinámica de organización, iniciando el replanteamiento con los objetivos que persigue cada una de las empresas.

Específicamente, no sólo es escasa la organización y determinación de un sello para el destino turístico de las Llanuras del Norte, sino que también hay realidades específicas por ser contempladas para definir los grupos turísticos que interesa capturar con la oferta. Hablamos de colectivos importantes que se encuentran en constante crecimiento, pues cada vez viajan más personas y durante todo el año. Con una oferta especializada basada en criterios específicos definidos por las

El sector turístico de la Unidad de Planeamiento de las Llanuras del Norte requiere del apoyo institucional en materia de investigación y capacitación para promover una articulación del sector, generar información para la toma de decisiones y estimular la innovación y la diversificación de mercados, fundamentalmente los especializados.

necesidades de los clientes, podría cambiar de forma importante la incorporación de nuevos segmentos de mercado a la dinámica del turismo que se tiene en el destino.

Esto nos lleva a un planteamiento de capacitación e investigación acorde con las necesidades que expresan los empresarios, para lograr conjuntar esfuerzos, ideas, teorías y experiencias innovadoras que revitalicen y den congruencia a su empresa, y les permitan crecer y diversificarse. Motivado por lo anterior, el ITCR puso en práctica, a partir del 2006, el Observatorio del Desarrollo Turístico de las Llanuras del Norte (ObDeTUR), que se configura como un medio avanzado y pionero en el ámbito local, para brindar información actualizada acompañada de un análisis de situación que permita a los y las empresarias, a los turistas y a futuros inversionistas, un mejoramiento en la toma de decisiones.

La polarización, por el alto poder de atracción que constituye el imponente Volcán Arenal, en contraposición con los otros atractivos turísticos, es evidente. Sin embargo, en lo referente a la accesibilidad a servicios turísticos para personas con necesidades especiales, los tres polos turísticos muestran un incipiente desarrollo, motivado más por disposiciones municipales en materia de infraestructura que por convicción en lo rentable de este segmento de mercado, o por un factor humanístico.

Es evidente en los resultados que los servicios turísticos de las Llanuras del Norte NO están preparados para recibir a personas con discapacidad, ya que carecen de infraestructura, información y capacitación para garantizar un servicio de alta calidad a personas con necesidades especiales. Sin embargo, existe una gran disposición del empresario turístico para invertir en este sector de mercado y brindarle las mejores condiciones posibles para servicios de ecoturismo.

No sólo son escasas las infraestructuras y las instalaciones turísticas adaptadas a las

necesidades de las personas con alguna necesidad especial, sino que los propios encargados de diseñar la oferta desconocen casi por completo los conceptos básicos del turismo accesible, las necesidades de estos turistas, la atención más adecuada e incluso la legislación que obligatoriamente hay que cumpliren materia de accesibilidad. Es sabido que el desconocimiento automáticamente genera desinterés, sobre todo en conocer a cuáles organismos, asociaciones o empresas dirigirse para obtener capacitación e información al respecto.

Conclusiones

El análisis de los indicadores lleva a concluir que:

1. El sector turístico de la Unidad de Planeamiento de las Llanuras del Norte requiere del apoyo institucional en materia de investigación y capacitación para promover una articulación del sector, generar información para la toma de decisiones y estimular la innovación y la diversificación de mercados, fundamentalmente los especializados.
2. Las adaptaciones realizadas para PNE en los servicios de los tres polos turísticos muestran un promedio del 13.4% en la categoría de alojamiento, del 7.3% en la de servicio de alimentación, del 0.75% en la de transporte, del 8.9% en la de servicios turísticos y del 1.2% en la categoría de tiempo libre.
3. El 50% de los empresarios desconoce la Ley N.º 7600 y su Reglamento.
4. Ninguno de los servicios turísticos analizados en las Llanuras del Norte cumple a plenitud con los requerimientos de acceso físico y de información establecidos en la Ley N.º 7600 y su Reglamento.
5. Ninguno de los servicios turísticos analizados en las Llanuras del Norte presenta personal especializado o capacitado para atender personas con necesidades especiales.

Para lograr un sello de excelencia en la calidad del ecoturismo se menciona como fundamentales el acceso físico (infraestructura), la señalización, la seguridad y la capacitación del personal del sitio turístico.

6. El 61% de los empresarios de servicios turísticos de las Llanuras del Norte manifiesta interés por el segmento de mercado de personas con necesidades especiales y tiene disposición para invertir en acceso físico y atender a este público.
7. Para lograr un sello de excelencia en la calidad del ecoturismo se menciona como fundamentales el acceso físico (infraestructura), la señalización, la seguridad y la capacitación del personal del sitio turístico.
8. Las principales debilidades que manifiestan los empresarios son la incapacidad para asociarse (89%), la falta de capacidad para la atención del público (79%), la competencia desleal (66%), el poco manejo de un segundo idioma (58%), la ausencia de planes de capacitación para su recurso humano (59%) y la poca identificación de la comunidad con el desarrollo del turismo (50%).
9. La totalidad de los empresarios tiene claro que el desarrollo de las empresas turísticas va de la mano con el desarrollo de la investigación que se realice en esa área. Aquí encabeza la lista de temas prioritarios para los investigadores el impacto del turismo sobre el medio ambiente (73%), la capacidad de carga de los principales atractivos turísticos (65%), la percepción e impacto en las comunidades rurales (60%) y el mejoramiento empresarial para ofrecer productos y servicios turísticos accesibles (60%).
10. El 60% de los empresarios turísticos tiene claridad sobre el hecho de que se debe profundizar en la atención del turismo especializado (turismo rural, ecoturismo y turismo accesible). La ventaja es que el 50% de los entrevistados dice contar con excelente infraestructura, lo cual les da la oportunidad de vender productos o servicios turísticos especializados.
11. El 89% de los empresarios opina que el sello de excelencia de las Llanuras del Norte debe ser identificado como ecoturismo especializado.
12. Las principales características que identifican el modelo de desarrollo turístico de las Llanuras del Norte son: la improvisación, la ausencia de planificación, el bajo nivel de asociatividad, el ser competitivo por los mismos segmentos de mercado, el ser eficiente en la clonación de servicios sin valores agregados, el poco desarrollo en criterios de sostenibilidad social y medioambiental, y la ausencia de profesionales en turismo que orienten procesos de innovación y diversificación de mercados.
13. La opinión de los empresarios turísticos se centra en la inquietud de trascender a niveles superiores de organización, por medio de un nuevo modelo que resulte de un plan concertado, con información pertinente y una estructura empresarial mejor organizada.

Efectivamente, las buenas prácticas que se pudo evidenciar en los sitios evaluados correspondían a hechos aislados y no a una normalización de esta oferta. Aquí es importante aclarar que este tema, además de ser estudiado y retomado por el empresario en su oferta, debe ser parte del dominio de la política pública. El ICT ha hecho valoraciones respecto al tema, pero creemos importante la puesta en marcha de un “Plan Nacional” para el desarrollo de esta actividad, ya que no basta con la buena predisposición de las autoridades de favorecer de forma altruista a las personas con necesidades especiales, sino que también se debe trabajar en la sensibilización de quienes son tomadores de decisiones, para que analicen la importancia de este tema, sobre todo como ventaja competitiva para un potencial negocio.

Costa Rica, que se ha destacado por ser pionera en múltiples campos, tiene ahora una oportunidad increíble para hacer crecer el turismo accesible, si de previo los sectores involucrados promueven alternativas para ofrecer a las personas con discapacidad y adultos mayores, por medio de las ya existentes agencias especializadas, una verdadera opción para el disfrute de las bellezas del país con sitios accesibles y personal especializado para esta importante demanda mundial.

Bibliografías

1. Barón, C.; Franco P. y otros. Curso de Turismo Accesible. Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía. Madrid. España. 2000.
2. Bote, V. Turismo en espacio rural: rehabilitación del patrimonio sociocultural y de la economía local. Madrid, España. Editorial Popular. 2001.
3. Budowski, G. El ecoturismo en el siglo 21: su creciente importancia en la América Latina. Santiago, Chile. Consejo Económico para la América Latina de las Naciones Unidas. Reunión de Expertos sobre Clusters en Ecoturismo: Políticas Locales para Oportunidades Globales. 24 y 25 mayo, 2001.
4. Instituto Costarricense de Turismo. Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sostenible 2002-2012. San José. Costa Rica. 2002.
5. Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible. Cuarto Informe. Proyecto Estado de la Nación. San José, Costa Rica. 1998.
6. Fürst, E.; Hein, W. Turismo de Larga Distancia y Desarrollo Regional en Costa Rica. DEI. San José, Costa Rica. 2002.
7. Jiménez S., R.; Montero, C.; Obando, F. Guía de Cómo Hacer un Diagnóstico de Accesibilidad en un Área Protegida. Proyecto de Accesibilidad en Parques Nacionales y/o Áreas Protegidas. Fundecooperación, Consejo de la Tierra. MINAE, ITCR. San José, Costa Rica. 2002.
8. Jiménez S., R.; Montero, C.; Obando, F. Servicios Turísticos con Accesibilidad Universal. Manual para Operadores Turísticos. Proyecto de Accesibilidad en Parques Nacionales y/o Áreas Protegidas. Fundecooperación, Consejo de la Tierra. MINAE, ITCR. San José, Costa Rica. 2002.
9. López, O. Hacia un Plan Nacional de Turismo Accesible. En Tecnitur. Revista Oficial de la Asociación Costarricense de Profesionales en Turismo. N° 122. Mayo-Junio 2007.
10. Organización Mundial del Turismo. 2002. www.world-tourism.org.
11. Plan General de Desarrollo Turístico. Unidad de Planeamiento Turístico Llanuras del Norte. Dirección de Planeamiento y Desarrollo, Instituto Costarricense de Turismo (I.C.T.). San Carlos, Alajuela. 2004.
12. World Travel and Tourism Council. TSA Research and Variance Charts. 2002. www.wttc.