

Instituto Tecnológico de Costa Rica

Carrera de Gestión del Turismo Rural Sostenible

Práctica de especialidad para optar por El Grado de Bachiller en Gestión del
Turismo Rural Sostenible

Propuesta para la gestión y desarrollo del entorno físico-biológico para el Certificado
de Sostenibilidad Turística. El caso de Costa Rica Sky Adventures, Parque
Monteverde. Aspectos importantes a considerar.

Elaborado por:

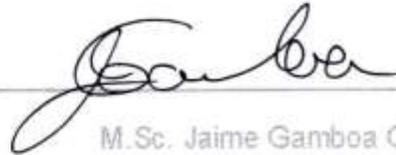
Félix Andrés Jiménez Serrano

Profesor asesor:

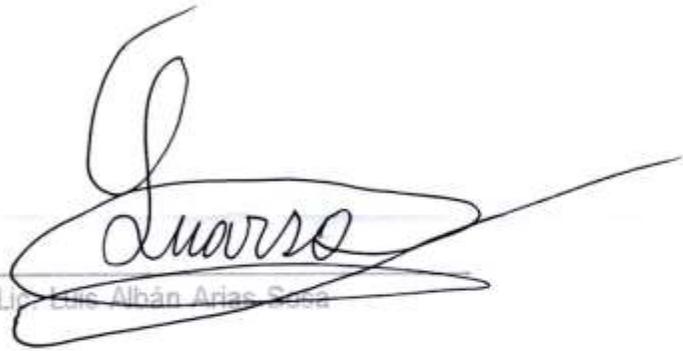
Keylor Campos González

San Carlos, Noviembre de 2012

Tribunal examinador



M.Sc. Jaime Gamboa Quesada



Lic. Luis Alhán Arias Sosa



M.B.A. Daniel Francisco Pérez Murillo

Resumen

El presente documento contiene los resultados obtenidos del trabajo de campo e investigación bibliográfica realizados en la empresa Costa Rica Sky Adventures en su sede en Monteverde sobre las gestiones que se realizan para el proceso de certificación CST para parques temáticos sostenibles, específicamente para el primer apartado de esa evaluación, el entorno físico biológico.

Lo antes mencionado conlleva a realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa, con el fin de corroborar los requerimientos necesarios que el CST solicita para la certificación y que justamente la presente investigación se abocará a identificar tanto necesidades como acciones para lograr dicha certificación.

Basado en la naturaleza cualitativa del estudio se empleó como metodología la búsqueda de información a través de documentación ya existente y la navegación en la web, y el trabajo de campo por medio del cual se diagnosticaron los principales puntos a tratar y se recolectó la evidencia necesaria.

Se concluyó con el análisis de los resultados encontrados y generación de un panorama general de la situación de la empresa ante la evaluación CST y los principales aspectos a considerar como sujetos a cambio o reestructuración con el fin de aspirar a una calificación final intermedia alta.

Palabras clave: Proceso de certificación, Turismo sostenible, Políticas de sostenibilidad, Impactos ambientales, Gestión ambiental, Emisiones y desechos, Manejo de recursos

Abstract

The present document contains the results of the field work and library research conducted in the Costa Rica Sky Adventures company at its headquarters in Monteverde, on efforts being made to the CST certification process for sustainable theme parks, specifically for the first part of this assessment, the biological physical environment.

This was raised to generate a diagnosis of the current situation of the company at the request of the certification standard, which the development of the research actions contributed with the most fundamental needs identified as for consideration by the business department in charge of the process to finally propose solutions to the problems encountered.

Based on the qualitative nature of the study the methodology used was the search for information through existing documentation and web surfing, and field work in the middle of which were diagnosed major talking points and collected the necessary evidence.

It concluded with the analysis of the results and generation of an overview of the status of the company before the CST assessment and key aspects to be considered as subject to change or restructuring in order to aim for a high intermediate final grade.

Keywords: Certification process, Sustainable tourism, Sustainability policies, Environmental impacts, Environmental management, Emissions and wastes, resources management.

Agradecimiento

Agradezco infinitamente a mis padres, Félix Jiménez y Anais Serrano, primero por formarme como el hombre que soy y por su incondicional apoyo durante toda mi vida, y luego por hacer posible y facilitarme mis estudios y formación académica. Mi padre es el hombre más trabajador que conozco y siempre procuró que con el estudio mis hermanos y yo pudiéramos aspirar a una vida independiente de adultos sin las limitaciones por las que él pasó. Mi madre pasó de ser un ama de casa a convertirse en toda una profesional en el área de la educación para así ayudar a mi padre a darnos un alto nivel de educación a cada uno de los hijos y prosperar todos como familia. A ellos mi más grande agradecimiento.

A mis tíos Oscar Jiménez y Ramón Valverde por apoyarme en mi proyecto de estudios universitarios ofreciéndome el respaldo y ayuda que yo siempre considerara. A ellos que me tendieron la mano generosamente cuando lo necesité le agradezco mucho y espero que Dios lo bendiga por eso y por la calidad de seres humanos que son.

Agradezco a todos mis profesores de la Escuela Técnica Agrícola e Industrial de Santa Clara y del Instituto Tecnológico de Costa Rica. De cada uno de ellos me llevo algo. Hombres y mujeres que me inspiraron, me ayudaron y muchos me trataron más que como a un estudiante como a un amigo, son para mí un ejemplo a seguir.

Gracias también a Carolina Goodfellow, Shirley Camacho y demás colaboradores de Costa Rica Sky Adventures que fueron parte y me ayudaron en el proceso de mi trabajo final de graduación. Por su asistencia, aceptación, coordinación y disposición muchas gracias.

Gracias a Dios por ser mi guía espiritual, por darme la vida, salud y paz que han sido una constante en toda mi existencia, y poner en mi camino a los anteriormente mencionados.

Dedicatoria

Dedico este trabajo final de graduación a todos mis compañeros de estudio. Desde aquellos que empezaron conmigo en la ETAI y con los que compartí uno o dos cuatrimestres hasta aquellos que iniciaron conmigo en el ITCR, los que concluyeron junto a mi el programa de estudios y aquellos que no y hasta aquellos quienes no fueron compañeros de carrera. De todos me llevo buenos recuerdos, y estoy seguro que en su momento llegué a compartir una sonrisa con cada uno de ellos.

Muchos resultaron ser muy buenos compañeros y seres humanos, otros se convirtieron en mis mejores amigos, amigos que recordaré por siempre y a quienes les deseo muchos éxitos y prosperidad en sus vidas.

Por esos momentos de alegría y angustia que compartimos, las horas en clase, las discusiones, los trabajos en grupo, las exposiciones, las visitas a sus casas con sus familias, las salidas a eventos sociales, las giras, oh vaya que si por esas giras. Por todo eso que al final conforma el proceso de formación académica y personal en mi vida como estudiante universitario, les agradezco por, voluntariamente o no, haber conformado parte de ese lapso de mi vida.

A ellos les dedico esto y espero seguir en contacto con quienes dejan de ser mis compañeros de estudio y se convierten en mis amigos que recordaré y con quienes mantendré contacto por el resto de mi vida si Dios así lo permite.

Miguel Ángel García

Carlos Bermúdez

Luis Fernando González

Joshua Meléndez

Steven Varela

Andrés Vargas

Gustavo Rojas

Juan José Porras

Jimmy Salas	Vilmar Vásquez
Dennis Alfaro	Geraldine Chacón
Daniela Gamboa	Jimena Rojas
Viviana Villalobos	Jennifer Valerio
Tatiana Platero	Alberth Rojas
Laura Alvarado	Fabián Núñez
Sharon Salas	Daniela Rojas
Marisya Villalobos	César Aguilar
Fabiola Bermúdez	Héctor Monge
Raquel Herrera	Heyssel Arroyo
Yendry Vargas	Flor Alvarado
Francisco Brenes	Natalia Campos
Pablo céspedes	Karen Víquez
Daniel Vega	Angie Vargas
Elizabeth Quirós	Kimberly Rojas
Anthony Quiróz	Ivonne Araya
Jackeline Víndaz	Erick Díaz
Mercylin Sánchez	Sandra Rojas

Contenido

Capítulo I Introducción.....	1
1.1. Presentación del trabajo.....	1
1.2. Antecedentes de la Empresa: Costa Rica Sky Adventures.....	2
1.3. Antecedentes del Estudio	3
1.3.1. Certificado para la Sostenibilidad Turística CST	3
1.4. Planteo del Problema	8
1.5. Justificación del Problema	8
1.6. Objetivos del estudio.....	10
1.6.1. Objetivo General.....	10
1.6.2. Objetivos Específicos.....	10
1.7. Alcances y Limitaciones del Proyecto.....	11
1.7.1. Alcances	11
1.7.2. Limitaciones	12
Capítulo II Marco Teórico.....	14
2.1. Antecedentes Teóricos del Estudio.....	14
2.2. Marco Conceptual	15
2.2.1. Turismo	15
2.2.2. Sostenibilidad.....	15
2.2.3. Turismo de aventura	15
2.2.4. Declaratoria turística	16
2.2.5. Turismo rural	16
2.2.6. Empresas turísticas tour operadoras	16
2.2.7. Certificación para la Sostenibilidad Turística	17
2.2.8. Turista	17
2.2.9. Políticas empresariales	17
2.2.10. Cambio Climático	18
2.2.11. Centro de acopio	18
2.2.12. Impactos ambientales.....	19
2.2.13. Áreas silvestres protegidas.....	19

2.2.14.	Tours	20
2.2.15.	Innovación	20
2.2.16.	Competitividad empresarial	21
2.2.17.	Gestión ambiental.....	22
2.2.18.	Ecología	22
2.2.19.	Especies exóticas.....	22
2.2.20.	Capacidad de carga turística.....	23
2.3.	Relaciones Conceptuales para Abordar el Problema.....	23
Capítulo III Metodología		28
3.1.	Descripción general de la estrategia metodológica y tipo de estudio	28
3.2.	Descripción del procedimiento para seleccionar a los y las participantes	30
3.3.	Descripción de los instrumentos y técnicas para recolectar la información y analizar la información.....	31
3.3.1.	Observación de campo.....	32
3.3.2.	Aplicación de entrevistas semi-estructuradas.....	32
3.3.3.	Revisión electrónica	33
3.3.4.	Acceso a documentación ya existente.....	34
3.4.	Descripción de los procedimientos para generar la propuesta	34
3.4.1.	I Etapa: Elaboración del anteproyecto	34
3.4.2.	II Etapa: Marco teórico.....	34
3.4.3.	III Etapa: Marco metodológico.....	35
3.4.4.	IV Etapa: Trabajo de campo, diagnóstico y recolección de información y evidencias.....	35
3.4.5.	V Etapa: Análisis y procesamiento de la información recolectada, recomendaciones para cada aspecto identificado como susceptible	35
3.4.6.	VI Etapa: Generación de conclusiones y recomendaciones	36
Capítulo IV Resultados.....		37
4.1.	Primer descriptor: Políticas y programas de la empresa	38
4.1.1.	Descripción.....	38
4.1.2.	Resultados encontrados y recomendaciones para el primer descriptor.....	39
4.2.	Segundo descriptor: Prevención de impactos	41

4.2.1.	Descripción.....	41
4.2.2.	Resultados encontrados y recomendaciones para el segundo descriptor.....	42
4.3.	Tercer descriptor: Protección al medio natural.....	44
4.3.1.	Descripción.....	44
4.3.2.	Resultados encontrados y recomendaciones para el tercer descriptor.....	45
4.4.	Cuarto descriptor: Emisiones y desechos.....	47
4.4.1.	Descripción.....	47
4.4.2.	Resultados encontrados y recomendaciones para el cuarto descriptor.....	49
4.5.	Quinto descriptor: Manejo eficiente de los recursos.....	50
4.5.1.	Descripción.....	50
4.5.2.	Resultados encontrados y recomendaciones para el quinto descriptor.....	51
4.6.	Sexto descriptor: Consumo de productos.....	52
4.6.1.	Descripción.....	52
4.6.2.	Resultados encontrados y recomendaciones para el sexto descriptor.....	53
4.7.	Séptimo descriptor: Prestación del servicio.....	55
4.7.1.	Descripción.....	55
4.7.2.	Resultados encontrados y recomendaciones para el séptimo descriptor.....	56
4.8.	Octavo descriptor: Gestión ambiental.....	57
4.8.1.	Descripción.....	57
4.8.2.	Resultados encontrados y recomendaciones para el octavo descriptor.....	60
4.9.	Noveno descriptor: Cambio climático.....	71
4.9.1.	Descripción.....	71
4.9.2.	Resultados encontrados y recomendaciones para el noveno descriptor.....	72
Capítulo V Conclusiones y recomendaciones.....		74
5.1.	Conclusiones.....	74
5.2.	Recomendaciones.....	76
Bibliografía.....		78
Apéndices.....		81

Índice de imágenes

Imagen 1. Organigrama estructural de la empresa	3
Imagen 2. Detalle del formato del cuestionario de evaluación CST	24
Imagen 3. Detalle del descriptor Políticas y Programas de la Empresa y sus respectivas preguntas.....	38
Imagen 4. Detalle del descriptor Prevención de Impactos y sus respectivas preguntas.....	42
Imagen 5. Detalle del descriptor Protección del Medio Natural y sus respectivas preguntas	45
Imagen 6. Detalle del descriptor Emisiones y Desechos y sus respectivas preguntas	48
Imagen 7. Detalle del descriptor Manejo eficiente de los recursos	51
Imagen 8. Detalle del descriptor Consumo de productos.....	53
Imagen 9. Detalle del descriptor Prestación de servicio	56
Imagen 10. Detalle del descriptor Gestión ambiental.....	59
Imagen 11. Detalle del descriptor Gestión ambiental.....	72

Índice de tablas

Tabla 1. Inventario de clasificación de las especies encontradas.....	62
---	----

Índice de gráficos

Gráfico 1. Cantidad de especies encontradas en el inventario de plantas	64
Gráfico 2. Relación porcentual entre las especies nativas y exóticas encontradas en el inventario de plantas.....	64

Capítulo I Introducción

1.1. Presentación del trabajo

El Certificado para la Sostenibilidad Turística se ha convertido en estrategia mercadológica para las empresas turísticas del país, dando así fortaleza a la imagen de país verde que se le vende al mundo sobre Costa Rica y el tipo de turismo que aquí se practica. Cada vez más empresas buscan alcanzar esta certificación e ir superando la evaluación que se tuvo en un principio para alcanzar un nivel cada vez más alto.

Para el caso de la empresa Costa Rica Sky Adventures en su sede de parque temático en Monteverde de Puntarenas, es la primera vez que se atraviesa por ese proceso de evaluación para tal certificación.

El presente trabajo contiene los resultados que se obtuvieron de la investigación en lo que son las gestiones necesarias para esa evaluación, específicamente en el primer ámbito de evaluación, el entorno físico biológico. El cual toca la temática de relación con el medio ambiente, gestión ambiental y políticas sostenibles de la empresa. Para la obtención de esos resultados fue indispensable el trabajo de campo en donde se recolectó la información necesaria, las evidencias y se analizó en conjunto para al final proponer acciones que ayuden a generar cambios en las acciones que actualmente toma la empresa sobre el tema para procurar la obtención de un nivel intermedio alto en una eventual evaluación.

El trabajo se desarrollará describiendo los resultados encontrados para cada uno de los nueve descriptores en los que se divide este primer entorno de la evaluación CST. Para al final proponer conclusiones y recomendaciones finales como producto del análisis de un panorama general de lo que fue el desarrollo de la investigación.

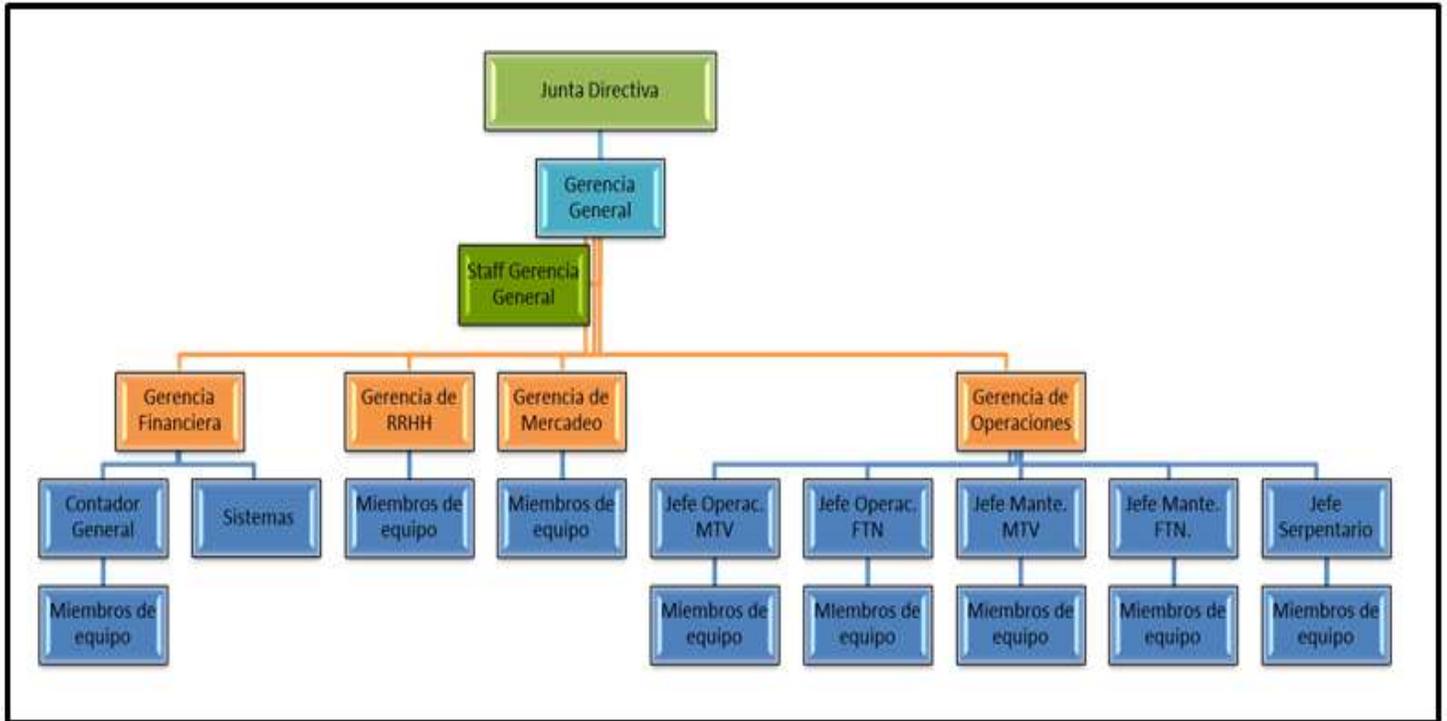
1.2. Antecedentes de la Empresa: Costa Rica Sky Adventures

Es una marca de la sociedad Valle Monteverde S.A., es una empresa tour operadora que comercializa tours enfocados en el turismo ecológico y de aventura. Esta empresa opera en Monteverde y La Fortuna de San Carlos desarrollando tours de tirolesa, caminatas de historia natural, recorridos guiados en teleférico, serpentario y mariposario.

De capital costarricense, la idea empresarial surge cuando los hermanos Valverde Sánchez, Rodrigo, Ana Victoria y Fernando visualizan una idea de negocio con la visión y conocimientos adquiridos por Don Rodrigo en Perú desde 1993 cuando por razones profesionales laborales él trabajó instalando torres de radiocomunicación y conociendo lugares en donde había puentes colgantes elaborados de manera muy rustica. Además, para entonces ya Don Fernando tenía ideas de invertir en turismo y la relación de éste con el ambiente, eso gracias a la relación que se tenía con la reserva en Santa Elena y Monteverde, de donde ellos son oriundos (Camacho, 2010).

Con la visión empresarial establecida en 1997 se logra obtener el financiamiento para crear la sociedad y crear en Monteverde los puentes colgantes, llamando a este tour Sky Walk. Dos años más tarde y gracias al éxito del primer proyecto se decide expandir sus actividades a un nuevo tour, el de tirolesa, el Sky Trek. Para el año 2000 los hermanos Valverde deciden expandir sus fronteras y crear en un terreno en La Fortuna de San Carlos los tours de Sky Walk y Sky Trek también. Y para el 2004 se incursiona en una nueva atracción, un sistema de teleférico sobre el dosel del bosque que permitiera, además del acceso a las plataformas de tirolesa, un tour guiado sobre el paisaje natural de la zona (Camacho, 2010). Después de la apertura del parque en la zona de Arenal la empresa se ha visto caracterizada por un crecimiento organizacional muy rápido, donde aspectos como la presentación, manejo del cliente, nuevas filosofías de sostenibilidad, mercadeo, departamentalización, enfoque social y posicionamiento internacional han sido la máxima en la organización.

Imagen 1. Organigrama estructural de la empresa



Fuente: Filosofía de la empresa, Costa Rica Sky Adventures

Nota aclaratoria: en el organigrama se omiten la Asamblea general y la Fiscalía, los otros 2 órganos que conforman una sociedad anónima junto con la Junta Directiva, debido a que la empresa así lo hace a la hora de presentar la estructura de la empresa en presentaciones o documentación de finalidad informativa.

1.3. Antecedentes del Estudio

1.3.1. Certificado para la Sostenibilidad Turística CST

Según el programa de Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST), es un programa del Instituto Costarricense de Turismo (ICT) (2010), que a la letra dice:

Diseñado para categorizar y diferenciar empresas turísticas de acuerdo al grado en que su operación se acerque a un modelo de sostenibilidad. Las empresas reciben una calificación, no en estrellas, sino en "Niveles" de sostenibilidad. Niveles El CST establece un sistema de clasificación

denominado **NIVELES DE SOSTENIBILIDAD**. Los **NIVELES** se establecen en una escala de 0 a 5 y cada una de ellas indica la posición relativa de la empresa en términos de sostenibilidad. El **NIVEL 1** significa que la empresa ha dado el primer paso en un proceso de sostenibilidad. Los siguientes niveles corresponden con estudios cada vez más avanzados que culmina con el **NIVEL 5**, situación en la que una empresa se considera como ejemplar en términos de sostenibilidad.

La clasificación depende del porcentaje de acciones positivas que la empresa esté desarrollando en función de la sostenibilidad. La evaluación de estas acciones se realiza por medio de El Estándar que asigna puntajes de acuerdo a la metodología de categorización.

¿En que consiste el CST?

Es un programa que pretende la categorización y certificación de empresas turísticas de acuerdo con el grado en que su operación se aproxime a un modelo de sostenibilidad. Para esto se evalúan cuatro ámbitos fundamentales:

1. Entorno físico-biológico

Evalúa la interacción entre la empresa y el medio natural circundante, interesando la implementación de políticas y programas de sostenibilidad, protección del medio ambiente, entre otros.

2. Planta de servicio (Este ámbito corresponde a Establecimientos de Hospedaje)

Se evalúan aspectos relacionados con los sistemas y procesos internos de la empresa, en cuanto al manejo de desechos y la utilización de tecnologías para el ahorro de luz y agua.

2. Gestión del servicio (Este ámbito corresponde a Agencias Tour Operadoras)

Comprende el proceso mediante el cual, la empresa considerando todos los elementos exógenos y endógenos, diseña un producto turístico acorde con las tendencias del mercado y las características propias del país y de las localidades en donde se va a operar el producto.

3. Cliente

Se evalúan las acciones que realiza la gerencia para invitar al cliente a participar en la implementación de las políticas de sostenibilidad de la empresa.

4. Entorno socioeconómico

Se evalúa la identificación e interacción del establecimiento con las comunidades adyacentes, analizándose por ejemplo, el grado en que las empresas turísticas responden al crecimiento y desarrollo de la región, mediante la generación de empleo o el logro de beneficios en pro de la colectividad.

¿Cuándo y por qué surge?

La sostenibilidad, como modelo para el desarrollo, plantea la necesidad de satisfacer los requerimientos actuales de la sociedad, sin comprometer el derecho de las futuras generaciones de satisfacer las suyas. En pocas palabras, esto significa que el desarrollo del país no puede basarse en una explotación desmedida de los recursos (naturales, culturales, sociales, etc.) hasta el punto de agotarlos, o destruirlos, con el afán de cubrir las carencias actuales de la población (alimentación, vivienda, salud, empleo, etc.), porque esta misma base de recursos es la única plataforma, o activo potencial, con el que cuentan las futuras generaciones de este país para poder satisfacer sus propias necesidades.

Para la actividad turística, la sostenibilidad significa una forma de desarrollo de la actividad que permite solucionar las situaciones actuales de riesgo de la industria y evita las dinámicas de crecimiento que están generando desequilibrios económicos, sociales, culturales y ecológicos. Esta definición en términos operativos, resulta en una interacción balanceada de tres factores básicos de la industria turística:

- 1- El uso apropiado de nuestros recursos naturales y culturales;**
- 2- Mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades locales; y**
- 3- Éxito económico, que pueda contribuir a otros programas de desarrollo nacional.**

Sostenibilidad turística no es sólo una idea o una respuesta a la demanda sino que debe ser entendida como una condición indispensable para competir con éxito ahora y en el futuro.

Desafortunadamente, en la última década, la actividad turística ha puesto su atención en los aspectos económicos del turismo sin importar las implicaciones de impacto negativo que genera la actividad sobre el medio ambiente, y la base cultural de las comunidades directamente afectadas por esta industria. No obstante, el agravamiento de las crisis ecológicas y sociales a nivel mundial han tenido una repercusión significativo sobre la conciencia humana y, por ende, ha incidido plenamente en el rápido crecimiento que ha experimentado en los últimos años el turismo de enfoque naturalista hasta el punto de propiciar un cambio en los hábitos y expectativas de los turistas del mundo.

Dentro de este cambio de la demanda, cada día son más evidentes las exigencias de los turistas hacia un turismo más activo, más participativo con respecto a los intereses ambientales y socioculturales, con servicios de alta calidad, donde se procure la conservación y protección del medio natural, el

aprendizaje y preservación de culturas locales, complementando con ello el disfrute de sus vacaciones.

Estamos ciertamente ante un nuevo juego de reglas de oferta y demanda donde cada vez con mayor fuerza el turismo, internacionalmente, es analizado y entendido como una actividad integral que no puede desligarse de su interacción y efecto sobre el ser humano, el medio ambiente, la cultura y la calidad de vida. Ante esta perspectiva resulta claro que la alteración o destrucción de los recursos (naturales, sociales o culturales, etc.) que forman nuestros atractivos y productos turísticos, conduce inevitablemente a la destrucción del turismo como actividad económica.

Esta nueva corriente, no sólo ha incidido sobre los consumidores sino que también los inversionistas están seleccionando con mucho cuidado las empresas o proyectos turísticos en las cuales invertir su dinero, procurando asegurarse de que ellas correspondan ecológica, y socialmente con los intereses del desarrollo sostenible. Si a esto agregamos que el turismo es una industria determinada por la demanda, entendemos por qué estos cambios están, llegando a tener una repercusión trascendental sobre la oferta de turismo. Por estas razones, se puede afirmar con certeza que: "El turismo del siglo XXI en Costa Rica será sostenible o simplemente no será"

El hecho de que el turismo sostenible sea un concepto y una práctica económica en desarrollo, que no cuenta todavía con una base de referencia o parámetros de medición debidamente establecidos y aceptados universalmente, ha permitido que un número significativo de compañías, de manera irresponsable, se aprovechen del auge del turismo sostenible, propiciando lo que denominamos en la jerga turística como "Greenwashing" (abuso del término eco o sostenible), o sea comercializando una experiencia turística no ajustada a la realidad vivida por el turista una vez arribado al destino. El efecto inmediato de este mal proceder genera una gran

desconfianza en el consumidor sobre el producto ofertado con serias repercusiones para toda la industria.

Para Costa Rica, que ha surgido como líder del turismo sostenible y ha sabido proyectarse exitosamente en este campo, esta situación es de suma importancia para su futuro. Precisamente para contribuir en la consecución de una solución integral y global al problema es que el Instituto Costarricense de Turismo propone la implementación del programa de Certificación para la Sostenibilidad Turística, conocido por las siglas "CST".

El propósito fundamental del CST consiste precisamente en convertir el concepto de sostenibilidad en algo real, práctico y necesario en el contexto de la competitividad turística del país, con miras a mejorar la forma en que se utilizan los recursos naturales y sociales, se incentiva la participación activa de las comunidades locales, y a brindar un nuevo soporte para la competitividad del sector empresarial.

1.4. Planteamiento del Problema

Desarrollar las gestiones necesarias para el proceso de evaluación del Certificado de Sostenibilidad Turística del Instituto Costarricense de Turismo, considerando para éste caso de la empresa Costa Rica Sky Adventures, parque Monteverde, el ámbito Entorno Físico Biológico, procurando que el proceso lleve a la obtención de un nivel intermedio o alto en la evaluación final.

1.5. Justificación del Problema

Desde hace poco más de una década el Certificado de Sostenibilidad Turística CST en empresas turísticas, tanto hoteleras como agencias de viaje, se ha convertido en una marca de distinción que caracteriza y posiciona a las empresas

que se rigen bajo la norma como organizaciones comprometidas con prácticas de sostenibilidad, enfoque social y ambiental y muy importante el involucramiento de sus clientes con esas políticas. Además, la marca CST brinda a las empresas ciertos beneficios a nivel de promoción, tanto nacional como internacional por medio del ICT, que a la vez promociona a Costa Rica como un país verde y de prácticas ambientales y de consumo energético sostenible.

La distinción en el mercado como una empresa sostenible trae muchas ventajas, ya que induce a la organización a implementar prácticas de hecho brindan beneficios en términos de ahorro de energías y materiales de operaciones, así como la captación de un mercado cada día más demandante de acciones que mitiguen o tengan una incidencia en el ambiente en el menor grado posible.

Para el caso del parque en Monteverde de la empresa Costa Rica Sky Adventures, quienes apenas están iniciando el proceso de certificación CST, ya que el parque ubicado en La Fortuna de San Carlos, ya cuenta con la certificación correspondiente pero ésta no aplica para los dos parques, es muy importante iniciar éste proceso tomando en cuenta con mucho detenimiento cada detalle de los que se van a evaluar. Hacer cambios en las políticas y procesos operativos del parque; innovar con nuevos sistemas y tecnologías de gestión del servicio; hacer ver al cliente e involucrar al mismo con las acciones sostenibles, protección ambiental y de enfoque ambiental y social.

El Entorno Físico Biológico aparece como un aspecto muy importante a considerar en las empresas tour operadores que desarrollan sus actividades en terrenos propios o compartidos con zonas protegidas, ya que por lo general esas zonas presentan una gran riqueza boscosa y de biodiversidad, tanto vegetal como animal. De ahí que conceptos como protección, conservación, mitigación y reducción de impactos producto de las actividades de las organizaciones son muy importantes, ya que si comparamos éste tipo de organizaciones con las empresas hoteleras, éstas

últimas por lo general no tienen tanto incidencia o no cubren en mayor cantidad de terreno natural.

1.6. Objetivos del estudio

1.6.1. Objetivo General

Realizar una propuesta de acciones y mejoras en la organización de la empresa para la gestión en el desarrollo del proceso de evaluación del Certificado de Sostenibilidad Turística, Entorno Físico Biológico.

1.6.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de las operaciones de la organización y su aproximación al modelo de sostenibilidad, basado en la comparación entre las preguntas del cuestionario CST y las acciones reales que se ejecutan en la empresa.
- Contribuir e intermediar en las acciones que el departamento de sostenibilidad considere pertinentes en lo interno de la empresa para la gestión del proceso de evaluación.
- Proponer y recomendar acciones que, basadas en la información obtenida durante el tiempo en que se desarrolló la investigación, contribuyan a futuro con la obtención de un nivel intermedio o alto en el proceso de evaluación CST.

1.7. Alcances y Limitaciones del Proyecto

1.7.1. Alcances

La información necesaria para la elaboración de éste trabajo fue obtenida de fuentes directas y especializadas en el área de estudio. Los sitios web del Instituto Costarricense de Turismo y de la Certificación para la Sostenibilidad Turística son fuentes que, además de estar siempre al alcance del público, son muy confiables y muestran la información teórica básica para el objetivo de la investigación, como lo es el acceso gratuito a documentos en formato PDF colgados en esos sitios web. Asimismo, la información de la empresa estuvo a disposición para el análisis estructural de la misma y la recolección de datos que se consideraran importantes en el caso a tratar. El acceso a documentos sobre políticas de la organización, historia de la empresa y protocolos de operaciones se intermedió con los departamentos de sostenibilidad y recursos humanos.

Se decidió desarrollar el trabajo en las gestiones para el proceso de certificación CST en su ámbito Físico Biológico ya que tal proceso de certificación se ha convertido en un aspecto muy importante en el turismo nacional que no solo pretende convertir a las empresas certificadas bajo la norma en empresas mas competitivas nacional e internacionalmente sino que también busca alcanzar el objetivo de la sostenibilidad como tal generando un balance entre lo económico, social y ecológico. Actualmente la mayoría de empresas turísticas del país luchan por alcanzar esa certificación y darle seguimiento a la misma para eventuales evaluaciones y renovación de ella. En una empresa como Costa Rica Sky Adventures el ámbito Físico Biológico del CST resulta de mucha importancia y cuidado, ya que empresas enfocadas al turismo de aventura y ecológico por lo general desarrollan sus actividades en amplios terrenos naturales, ya sean fincas propias o en sitios ajenos a los cuales tienen acceso y que cuentan con algún nivel de protección o importancia ecológica.

La documentación de los procesos y gestiones que se desarrollan en una empresa tour operadora para obtener una puntuación, la mas alta posible en el ámbito Físico Biológico de la certificación CST resulta una herramienta útil para otros futuros estudios en el área. Por ejemplo, otras empresas turísticas, ya establecidas o que apenas vienen surgiendo, que vayan a incursionar en ese proceso de certificación pueden guiarse a través de los aspectos mas susceptibles y de mayor consideración en cuanto a inversión de materias primas, cambios en las políticas ambientales y de sostenibilidad, protocolos de operación y manejo de residuos o energías.

La experiencia que se obtiene siendo participe de un proceso de certificación como lo es el CST es una herramienta muy importante para un graduado de la carrera de Gestión del Turismo Rural Sostenible del Instituto Tecnológico de Costa Rica, ya que con el grado académico que se obtiene y considerando las opciones en la demanda de profesionales y las necesidades empresariales en el sector turismo regional y nacional, uno de esos graduados se puede considerar como un recurso humano muy útil para tal proceso de certificación. La capacitación académica recibida en el proceso de estudios para el grado de bachiller universitario al mezclarse con conocimientos técnicos y experiencia de campo en el desarrollo de la norma CST puede generar profesionales capaces de satisfacer las necesidades el mercado turístico enfocado en esa área.

1.7.2. Limitaciones

Es la primera vez que la empresa, en su sede localizada en Monteverde, realiza el proceso de evaluación y certificación CST. A pesar de que la sede de la misma empresa ubicada en La Fortuna de San Carlos ya está certificada bajo esa norma, la certificación no rige para las dos sedes y se tienen que trabajar cada una por separado, si se quiere certificar ambos parques. Esto coloca en una situación desventajosa a la sede en Monteverde en cuanto a experiencia en el asunto y

documentación de aspectos teóricos y propuestas en cambios de políticas internas para esa sede de la empresa.

Además, muy relacionado con el aspecto anterior, las oficinas centrales de los departamentos encargados de gestionar los temas referentes a certificaciones y aspectos legales de la empresa están ubicados en la sede en La Fortuna de San Carlos, lo que deja de cierto modo aislado al personal en Monteverde y provoca en ellos un grado de desconocimiento de los procesos que se quieren efectuar en la empresa. El desconocimiento del personal en cuanto al proceso de certificación CST es una limitante importante a considerar, ya que los departamentos administrativos encargados del asunto deben empezar por capacitar a los colaboradores, impartiendo talleres y difundiendo información de los procesos a ejecutarse y las acciones con quien cada integrante de la organización debe colaborar específicamente. La eficiencia en la obtención de la mayor cantidad de respuestas positivas en el proceso de evaluación del CST va muy relacionada con el grado de conocimiento que todo el equipo humano de la organización tenga sobre el tema, ya que hay muchos aspectos que califican la difusión interna de la información, el involucramiento tanto de los colaboradores como de los clientes con las políticas de sostenibilidad de la empresa y la interpretación las acciones medibles a lo internos en cuanto a uso de las energías y manejo de desechos.

El reciente cambio en el personal encargado del departamento de sostenibilidad de la empresa. Dicho departamento es el encargado de gestionar, entre otras cosas, todo lo referente al CST en la empresa. Al cambiar de encargado éste departamento se debe considerar que se pierde el seguimiento que se venía dando, y que la nueva encargada debe entrar en un proceso de actualización y familiarización con el tema para así entender de mejor modo el panorama actual de la empresa, luego hacer el diagnóstico de que se pudo haber hecho mal o haya sido omitido para definir los procedimientos a seguir.

Capítulo II Marco Teórico

2.1. Antecedentes Teóricos del Estudio

La empresa Costa Rica Sky Adventures de la firma Valle Monteverde S.A. se ha posicionado como una de las empresa de turismo de aventura y ecológico mas solidas del país. Con poco más de 15 años de operaciones la variedad y calidad de los servicios que ofrece la empresa son reconocidas mundialmente.

A partir de agosto de 2008 la firma Valle Monteverde S.A. inicia un proceso de innovación y reestructuración en comparación a como se venia trabajando anteriormente. Sea crea un sistema más formal de departamentalización y fortalecimiento de áreas como el mercadeo, el enfoque social y la sostenibilidad. Es ahí cuando con la creación del departamento de sostenibilidad de la empresa el tema de la Certificación para la Sostenibilidad Turística toma fuerza en las prioridades de la empresa y se inician gestiones para certificarse bajo esa norma.

En setiembre de 2010 la sede de la empresa en La Fortuna de San Carlos se certifica por primera vez alcanzando un nivel 2 en el CST, y desde entonces han hecho esfuerzos por reestructurar sus políticas y acciones internas de modo que estas sean mas consecuentes con los requerimientos del CST para así obtener una mejor puntuación cuando se vuelva a hacer la evaluación.

En conjunto con esto ultimo, la empresa se propuso a principios de 2012 lograr certificar su sede en Monteverde, en la cual las políticas y acciones se trabajan de modo universal para ambas sedes, pero esta última no ha sido certificada con el CST. De ahí que la naturaleza del presente trabajo de investigación es contribuir con los aspectos necesarios para proponer soluciones a los problemas que sean mas evidentes en el proceso de diagnostico de la situación de la empresa en el tema de sostenibilidad según como lo establece el CST.

2.2. Marco Conceptual

2.2.1. Turismo

Actividades que realizan las personas durante sus viajes y estadía en lugares distintos al de su entorno habitual por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año y mayor a un día, con fines de ocio, por negocios o por otros motivos relacionados con el ejercicio de actividades remuneradas en el lugar visitado .

2.2.2. Sostenibilidad

La sostenibilidad, como modelo para el desarrollo, plantea la necesidad de satisfacer los requerimientos actuales de la sociedad, sin comprometer el derecho de las futuras generaciones de satisfacer las suyas. En pocas palabras, esto significa que el desarrollo del país no puede basarse en una explotación desmedida de los recursos (naturales, culturales, sociales, etc.) hasta el punto de agotarlos, o destruirlos, con el afán de cubrir las carencias actuales de la población (alimentación, vivienda, salud, empleo, etc.), porque esta misma base de recursos es la única plataforma, o activo potencial, con el que cuentan las futuras generaciones de este país para poder satisfacer sus propias necesidades (Certificado para la Sostenibilidad Turística, 2012).

2.2.3. Turismo de aventura

Buscan siempre la acción. Costa Rica es un país reconocido mundialmente por el turismo de aventura, que en los últimos años, ha estado en boga. Desde este punto de vista, las personas que buscan estas actividades turísticas son personas a las que les gustan las emociones fuertes, tales como: rafting, kayak, bungee, cabalgatas, caminatas, montañismo, y un sinnúmero de ofertas que en este medio se brindan a estas personas (Osés , Didonna, & Quiros , 2012).

2.2.4. Declaratoria turística

La declaratoria turística es el acto mediante el cual la gerencia del ICT declara una actividad o una empresa como turística luego de cumplir con requisitos legales, técnicos y económicos. Pueden optar por la declaratoria empresas gastronómicas (restaurantes, bares, tabernas, centros nocturnos), establecimientos de hospedaje (mínimo 3 habitaciones), empresas de alquiler de vehículos, agencias de viaje emisoras y receptoras, empresas de transporte acuático y líneas aéreas. Para cada una de estas empresas hay requisitos específicos. Los requisitos legales para todas son: solicitud de declaratoria turística, carencia de antecedentes penales, declaración jurada y certificación registral o notarial de la persona jurídica. Los requisitos económicos generales son: descripción de las actividades realizadas, inversión total (terreno, mobiliario, equipo e infraestructura) y empleos directos (Tecnitur, 2012).

2.2.5. Turismo rural

El turismo rural comprende toda actividad turística o de recreación, que se desarrolla en el medio rural de manera sostenible, dirigida principalmente a los habitantes de las ciudades que buscan alejarse de la rutina y el bullicio de las mismas, a través de unas vacaciones en el campo, en contacto con los habitantes de la localidad y la naturaleza (Mincetur, 2012).

2.2.6. Empresas turísticas tour operadoras

Es la agencia que se especializa en ejecutar los diferentes paquetes turísticos que se le venden al visitante, ya sea en forma directa o a través de las agencias minoristas (emisora, receptoras) y mayoristas. Su principal característica es que cuenta con su propio equipamiento (Bonilla, Generalidades del Turismo, 2007).

2.2.7. Certificación para la Sostenibilidad Turística

El programa de Certificación para la Sostenibilidad Turística - CST - es un programa del Instituto Costarricense de Turismo (ICT), diseñado para categorizar y diferenciar empresas turísticas de acuerdo al grado en que su operación se acerque a un modelo de sostenibilidad. Las empresas reciben una calificación, no en estrellas, sino en "Niveles" de sostenibilidad. Niveles El CST establece un sistema de clasificación denominado NIVELES DE SOSTENIBILIDAD. Los NIVELES se establecen en una escala de 0 a 5 y cada una de ellas indica la posición relativa de la empresa en términos de sostenibilidad. El NIVEL 1 significa que la empresa ha dado el primer paso en un proceso de sostenibilidad. Los siguientes niveles corresponden con estudios cada vez más avanzados que culmina con el NIVEL 5, situación en la que una empresa se considera como ejemplar en términos de sostenibilidad (Certificado para la Sostenibilidad Turística, 2012).

2.2.8. Turista

Toda persona sin distinción de raza, sexo, idioma o religión, que entra en el territorio de un estado distinto de aquel en que dicha persona tiene su residencia habitual y permanezca en él veinticuatro horas al menos y no más de seis meses, con fines de turismo, recreo, deportes, salud, asuntos familiares, estudio, peregrinaciones religiosas o negocios, sin propósito de inmigración (Bonilla, Generalidades del Turismo, 2007).

2.2.9. Políticas empresariales

Las políticas empresariales son decisiones corporativas mediante las cuales se definen los criterios y se establecen los marcos de actuación que orientan la gestión de todos los niveles de la Sociedad en aspectos específicos. Una vez adoptadas, se convierten en pautas de comportamiento no negociables y de

obligatorio cumplimiento, cuyo propósito es reducir la incertidumbre y canalizar todos los esfuerzos hacia la realización del objeto social de la Sociedad (Ecopetrol , 2012).

2.2.10. Cambio Climático

Es un cambio estable y durable en la distribución de los patrones de clima en periodos de tiempo que van desde décadas hasta millones de años. Pudiera ser un cambio en las condiciones climáticas promedio o la distribución de eventos en torno a ese promedio (por ejemplo más o menos eventos climáticos extremos). El cambio climático puede estar limitado a una región específica, como puede abarcar toda la superficie terrestre. El término, a veces se refiere específicamente al cambio climático causado por la actividad humana, a diferencia de los cambios climáticos causados por procesos naturales de la Tierra y el Sistema Solar. En este sentido, especialmente en el contexto de la política ambiental, el término "cambio climático" ha llegado a ser sinónimo de "calentamiento global antropogénico". En las revistas científicas, calentamiento global se refiere a los aumentos de temperatura superficial, mientras que cambio climático incluye al calentamiento global y todos los otros aspectos sobre los que influye un aumento de los gases invernadero (Cambio Climático Global, 2012).

2.2.11. Centro de acopio

Sitio de almacenamiento temporal de residuos recuperables, donde son clasificados y separados de acuerdo a su naturaleza en plástico, cartón, papel, vidrio y metales, para su pesaje, compactado, empaque, embalaje y posterior venta (Weidlich, 2012).

2.2.12. Impactos ambientales

Efecto que una actividad, obra o proyecto, o alguna de sus acciones y componentes tiene sobre el ambiente o sus elementos constituyentes. Puede ser de tipo positivo o negativo, directo o indirecto, acumulativo o no, reversible o irreversible, extenso o limitado, entre otras características. Se diferencia del daño ambiental, en la medida y el momento en que el impacto ambiental es evaluado en un proceso ex – ante, de forma tal que puedan considerarse aspectos de prevención, mitigación y compensación para disminuir su alcance en el ambiente (Secretaría Técnica Nacional Ambiental, 2012).

2.2.13. Áreas silvestres protegidas

"Son zonas geográficas delimitadas, constituidas por terrenos, humedales y porciones de mar. Han sido declaradas como tales por representar significado especial por sus ecosistemas, la existencia de especies amenazadas, la repercusión en la reproducción y otras necesidades y por su significado histórico y cultural. Estas áreas estarán dedicadas a conservación y proteger la biodiversidad, el suelo, el recurso hídrico, los recursos culturales y los servicios de los ecosistemas en general" artículo 58 ley de Biodiversidad N°7788 (Sistema Nacional de Áreas de Conservación , 2012).

La creación, la conservación, la administración, el desarrollo y la vigilancia de las áreas protegidas, tendrán como objetivos:

- Conservar los ambientes naturales representativos de las diferentes regiones biogeográficas y de los ecosistemas más frágiles, para asegurar el equilibrio y la continuidad de los procesos evolutivos y ecológicos.
- Salvaguardar la diversidad genética de las especies silvestres de las que depende la continuidad evolutiva, particularmente las endémicas, amenazadas o en peligro de extinción.

- Asegurar el uso sostenible de los ecosistemas y sus elementos, fomentando la activa participación de las comunidades vecinas.
- Promover la investigación científica, el estudio de los ecosistemas y su equilibrio, así como el conocimiento y las tecnologías que permitan el uso sostenible de los recursos naturales del país y su conservación.
- Proteger y mejorar las zonas acuíferas y las cuencas hidrográficas, para reducir y evitar el impacto negativo que puede ocasionar su mal manejo.
- Proteger los entornos naturales y paisajísticos de los sitios y centros históricos y arquitectónicos, de los monumentos nacionales, de los sitios arqueológicos y de los lugares de interés histórico y artístico de importancia para la cultura y la identidad nacional.

2.2.14. Tours

Recorrido con el interés de conocer y observar tanto atractivos naturales, como culturales. Se realiza en distintos medios de transporte y por lo general es guiado por una persona especializada en el tema o conocedora de la región (Bonilla, GENERALIDADES DEL TURISMO PARA GUIADO DE TURISTAS, 2012).

2.2.15. Innovación

Algunos la ven como una mejora continua basada en el uso de nuevas tecnologías existentes (de hecho en muchas ocasiones solo se asocia al empleo de las tecnologías), otros conceptos incluidos en la definición de la palabra es el de asimilación cuando se producen mejoras sustanciales; y otros consideran que solo hay innovación cuando realmente ocurre un cambio radical de hacer las cosas. Analizando diferentes definiciones de diccionarios, libros y expertos, un primer avance del concepto podría ser que la innovación es fundamentalmente un proceso a través del cual una nueva idea se concibe y se desarrolla para, posteriormente,

convertirse en un producto, proceso, método, o una nueva estructura organizativa que aporte una ventaja competitiva para nuestra empresa. En términos sencillos, podríamos decir que la innovación es un cambio para mejorar. Es transformar ideas en hechos. No solo abarca si se es capaz de mirar a las situaciones de un nuevo modo o de ver formas para hacer cosas más rápidas, más baratas, más fáciles y mejor. El elemento importante es convertir esas ideas en mejoras de un servicio, de transformarlas en un nuevo producto o proceso, de perfeccionar una tecnología existente, o de mejorar cualquier aspecto que tenga valor para nuestros clientes (Tatum, 2012).

2.2.16. Competitividad empresarial

La competitividad es un concepto relativo, muestra la posición comparativa de los sistemas (empresas, sectores, países) utilizando la misma medida de referencia. Podemos decir que es un concepto en desarrollo, no acabado y sujeto a muchas interpretaciones y formas de medición. Dependiendo de la dimensión a la que pertenezcan los sistemas organizativos, se utilizarán unos indicadores distintos para medirla.

Se puede considerar la competitividad empresarial en un doble aspecto; como competitividad interna y como competitividad externa. La competitividad interna está referida a la competencia de la empresa consigo misma a partir de la comparación de su eficiencia en el tiempo y de la eficiencia de sus estructuras internas (productivas y de servicios.) Este tipo de análisis resulta esencial para encontrar reservas internas de eficiencia pero por lo general se le confiere menos importancia que al análisis competitivo externo, el cual expresa el concepto más debatido, divulgado y analizado universalmente (DeGerencia, 2012).

2.2.17. Gestión ambiental

La gestión ambiental sería la administración de los bienes que aparecen en nuestro entorno. Una forma de entenderla es considerar que el medio ambiente y los recursos naturales constituyen en realidad una mercancía que puede ser vendida y adquirida con un cierto coste monetario o a cambio de otra cosa; en todo caso, una oferta de la naturaleza al ser humano. Los bienes mencionados pueden ser estrictamente naturales, como los minerales, la vegetación, la fauna o los hongos del suelo, o pueden ser generados por las diferentes manifestaciones de la cultura¹. El medio ambiente es lo que rodea al ser humano tanto si está en plena naturaleza salvaje como si se encuentra en el mundo rural, en el urbano o en el industrial. Estos mundos están en realidad interconectados, formando parte de una trama global que es la ecosfera, así que la idea de gestión ambiental contempla muy diferentes escalas en la apreciación de todo cuanto rodea e incumbe al ser humano (Díaz, 1997).

2.2.18. Ecología

Ecología es la rama de las ciencias biológicas que se ocupa de las interacciones entre los organismos y su ambiente (sustancias químicas y factores físicos) (Biology Cabinet, 2012).

2.2.19. Especies exóticas

Organismo introducido en un determinado país y que no es propio de él. Se opone a lo autóctono, endémico o indígena (Ministerio de Seguridad Pública, 2012).

2.2.20. Capacidad de carga turística

La capacidad de carga de visitantes se refiere a la capacidad biofísica y social del entorno con respecto a la actividad turística y su desarrollo. Representa el máximo nivel de uso por visitantes que un área puede mantener. Se puede definir la capacidad de carga ambiental como la posibilidad que posee un ecosistema de mantener organismos mientras conserva su productividad, adaptabilidad y capacidad de regeneración. Representa el límite de la actividad humana: si este es excedido, el recurso se deteriorará y, por ende, repercutirá en la calidad y satisfacción de la experiencia del turista y en la calidad de vida de los locales (Certificado para la Sostenibilidad Turística, 2012).

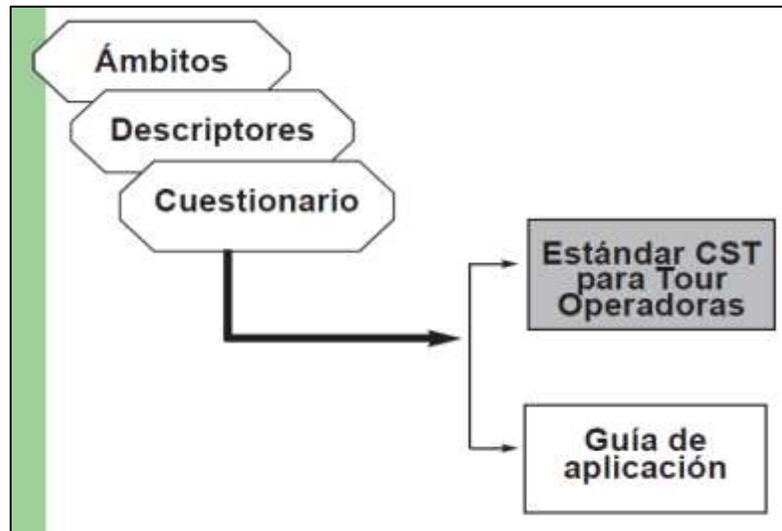
2.3. Relaciones Conceptuales para Abordar el Problema

Los conceptos expuestos en el capítulo anterior fueron seleccionados debido a el propósito del éste trabajo y los objetivos del mismo, el cual enfatiza en varios puntos de las áreas turísticas, ambientales, ecológicas y de carácter empresarial administrativo.

El desarrollo del proceso de evaluación y certificación CST, específicamente en el Entorno Físico Biológico conlleva la interacción y el dominio de conceptos que se van categorizando de acuerdo a cada uno de los Descriptores dentro del cuestionario de evaluación CST.

Los descriptores representan las fuentes de origen para impactos positivos o negativos en relación con una empresa turística. Para cada uno de los descriptores se diseñó un cuestionario con preguntas específicas, mediante las cuales se evalúa, directamente en el campo, la ejecutoria de la empresa turística en términos de sostenibilidad (Certificado para la Sostenibilidad Turística, 2012).

Imagen 2. Detalle del formato del cuestionario de evaluación CST



Fuente: CST, 2012

Es así como veremos que cada uno de los descriptores van tratando temas específicos dentro de la empresa que son guiados con las preguntas que buscan obtener respuestas que arrojen resultados de las practicas sostenibles que se practican o no dentro de cada una de esas áreas empresariales.

El primer descriptor, Políticas y Programas de la Empresa, busca evidenciar la confección de políticas de sostenibilidad a lo interno de la empresa, la divulgación de estas y el seguimiento que se le da al proceso.

En las políticas se estipula lo que se debe y puede hacer ante las actividades diarias que se ejecutan en la empresa. Son objetivos, guías para la acción. La idea de tener políticas claramente establecidas es que permitan, de una manera ordenada, generar proyectos y programas integrales que unan la operación de la empresa con elementos de sostenibilidad (Certificado para la Sostenibilidad Turística, 2012).

En los descriptores Prevención de Impactos y Protección al Medio Naturales espera que la empresa respete, valore, conserve el entorno donde se encuentra inmersa, que identifique, conozca y mitigue los impactos negativos potenciales a lo interno y externo, en coordinación con los sectores públicos, privados y no gubernamentales. Que la empresa conozca las formas de impacto que se producen en el desarrollo de sus actividades y que plantee una solución programada y viable a estos problemas. A la misma vez que (Certificado para la Sostenibilidad Turística, 2012). Es aquí donde los conceptos de Capacidad de Carga, Impactos Ambientales, Áreas Silvestres Protegidas y Gestión Ambiental entran en juego para lograr una mejor comprensión de la relación entre ellos mismo y con las acciones que se debería ejecutar apuntando a obtener los mejores resultados posibles en el proceso de evaluación.

Emisiones de Desechos, Consumo de productos y Manejo Eficiente de los Recursos son tres descriptores que se relacionan mucho entre si, y que tienen que ver en la relación de los conceptos que se decidieron abortar en el apartado previo para comprender de mejor manera el problema que se esta tratando, el Entorno Físico Biológico en la evaluación CST.

Contar con sistemas para el tratamiento de desechos reduce notablemente el impacto que pueda ocasionar cualquier sustancia o material con capacidad de modificar las características físicas y químicas del agua, aire o el suelo. El ahorro de agua y de energía son actividades indispensables para el desarrollo sostenible de cualquier país. El encarecimiento de los combustibles fósiles y la problemática de contaminación generada por estos, son razones suficientes para buscar formas de energía limpias y hacer un uso eficaz de estas. Asimismo, el agua constituye hoy en día el recurso natural de uso masivo más importante del mundo, y a su vez, el más amenazado. En general las prácticas de ahorro son exitosas cuando responden a planes concertados y preestablecidos inspirados en la sostenibilidad del desarrollo (Certificado para la Sostenibilidad Turística, 2012).

Los dos últimos descriptores para el Entorno Físico Biológico, Gestión Ambiental y Cambio Climático, son dos de los más extensos y éstos envuelven la gestión y entendimiento de los conceptos de áreas protegidas, ecología, especies exóticas, el mismo entendimiento de los que es la gestión ambiental y el tema del cambio climático. Se evalúan las acciones que la empresa hace para procurar contrarrestar las emisiones dañinas para el ambiente, la extracción de especies silvestres, tanto animales como vegetales, la promoción de especies nativas en las áreas verdes, protección al medio circundante y muy importante, la constante capacitación al personal de la empresa en esos temas, la divulgación de esas acciones hacia sus clientes y la cooperación de la empresa con las comunidades y otras organizaciones vecinas en pro de la protección y fomento de esos temas.

De acuerdo con el CST (2012) en su Norma para Parque Temáticos Sostenibles, y en relación con lo anteriormente mencionado, se espera:

- Que la totalidad de las empresas turísticas comprenda la importancia económica, social y ambiental de participar directa o indirectamente en la protección, conservación y manejo.
- Utilice especies autóctonas para fines paisajísticos y de restauración y adopta medidas para impedir la introducción de especies exóticas invasoras.
- Contribuya con la conservación de la biodiversidad, apoyando al estado y otras entidades en el mantenimiento y manejo de estas áreas.
- Fomente el uso de estas áreas apegándose a las directrices y normas establecidas para tales propósitos.
- Evite alteraciones sobre el medio que repercutan en la flora y la fauna del lugar, evitando por ejemplo: iluminación excesiva, iluminación directa sobre espacios naturales, tendidos eléctricos peligrosos, ruido excesivo, ruido sobre espacios naturales, actividades turísticas nocturnas en espacios naturales sin control o guía adecuados, animales domésticos en el área de influencia.
- Tome conciencia de la importancia de coadyuvar en el logro de los objetivos planteados en la Estrategia Nacional y el Plan Nacional del Sector Turismo para el

Cambio Climático. Desarrolle una oportunidad de crecimiento, al desarrollar una estrategia corporativa en cambio climático, enfocada en reducir su consumo energético e incluir nuevos energéticos y materiales bajos en carbono dentro de su cadena de valor para reducir sus emisiones de gases efecto invernadero GEI y su huella de carbono.

Capítulo III Metodología

3.1. Descripción general de la estrategia metodológica y tipo de estudio

De acuerdo con el propósito de la investigación en el trabajo desarrollado y las características del mismo, el tipo de estudio que se realiza es de carácter cualitativo, el cual va a caracterizar la recolección de datos que se hizo durante el proceso de exploración y recolección de la información que al final va a ser analizada para establecer las propuestas de cambio y recomendaciones para procurar que el proceso de evaluación del Certificado para la Sostenibilidad Turística se gestione de modo que la empresa obtenga un resultado bastante aceptable que le de una puntuación alta.

Según Acuña (2012) el enfoque cualitativo de la investigación está directamente relacionado con la recolección de datos en una investigación, pero estos datos son sin medición numérica con el fin de mejorar o revelar preguntas durante el proceso de investigación. Una característica importante en el proceso cualitativo es que puede establecer preguntas antes, durante o después del proceso de recolección y análisis de datos. A diferencia del enfoque cuantitativo que su proceso es más lineal, el enfoque cualitativo tienen un proceso circular o dinámico entre los hechos y la interpretación.

El mismo autor señala que en el enfoque cualitativo:

- La revisión o consulta de la literatura no queda únicamente en parte inicial, esta se desarrolla durante todo el proceso de investigación.
- Con frecuencia es necesario regresar a etapas previas en el proceso de investigación.
- La inmersión inicial en el campo permite familiarizarse con el entorno en el cual se lleva a cabo el estudio, la idea es identificar informantes, guías y conocer la factibilidad del estudio.

- Las fases de muestra, recolección y análisis de datos, se realiza en forma simultánea durante el proceso de investigación.
- No se prueban las hipótesis, por el contrario se genera durante el proceso y se va moldeando o refinando conforme obtienen mayor información.
- El investigador cualitativo utiliza varias técnicas para recolectar la información entre ellas: observación, entrevistas, discusión de grupos, evaluación de experiencias, registro de historias de vida, talleres introspección, entre otros.
- Se fundamenta en la interpretación del entendimiento de la realidad de los seres vivos, humanos y sus organizaciones o instituciones.
- La realidad es definida por la interpretación de los participantes en la investigación. Estas realidades se modifican en el transcurso del estudio, esto debido a las fuentes de información que se van obteniendo durante todo el proceso.
- Existe una construcción del conocimiento elaborado a partir de las experiencias de los participantes.
- Con la información obtenida no se pretende generalizar las probabilidades de los resultados a áreas o poblaciones más amplias. De ahí la importancia de contar con una muestra representativa.

3.2. Descripción del procedimiento para seleccionar a los y las participantes

Los participantes en el proceso de investigación fueron seleccionados a conveniencia. Para esto se consideró los temas que iban a ser objeto de estudio, la información que se requería en cada situación, las características de los individuos y el papel que cada uno juega tanto dentro como fuera de la organización y el conocimiento que pudieran tener ellos de los temas a tratar.

La base de la investigación estuvo en los aspectos ambientales que tengan relación con las operaciones de la empresa, por lo que la selección de participantes se enfocó en aquellas personas que tuvieran un desenvolvimiento en éste tema, comenzando por el departamento de sostenibilidad de la empresa, el cual a cargo de gestora ambiental, la MSc. Carolina Goodfellow, y el cual es el que esta a cargo de gestionar el proceso de evaluación CST en la empresa en su sede en Monteverde. Con ella fue con quien se intermediaron la mayoría de acciones dentro de la investigación realizada; desde la coordinación para las visitas de campo en el parque temático en Monteverde y la asignación de tareas específicas en estas, el acceso a documentos, informes y bases de datos de la empresa y aspectos técnicos que contribuyeran con los objetivos en común de ambas partes.

Dentro de la empresa también, participaron Gustavo González jefe de operaciones, Erney Trejos anfitrión y asistente de operaciones, los guías de la empresa Laura Vásquez, Daniel Valverde, Denis Elizondo, Lucas Campos y Jorge Elizondo y la recepcionista Heidi García. Ellos fueron considerados como partí

cipes de la investigación ya que juegan un papel importante en cuanto a la divulgación, acatamiento y seguimiento de las políticas de la empresa (en el caso de la dirección del departamento), y porque son de los actores más directos en cuanto a la visión que se tenga de lo eficientes de esas políticas, y los cambios que se puedan considerar para una mejor consecuencia con los propósitos de tales. Los guías resultan ser una herramienta muy útil para el diagnóstico interno de la empresa, y además debido al papel que ellos juegan en el área de trabajo de campo e

involucramiento con los clientes que la empresa recibe. Los guías fueron seleccionados como participantes de manera aleatoria en la mayoría de los casos, y por recomendación de la dirección del departamento de operaciones e otros casos.

A los participantes anteriormente mencionados se les aplicó entrevistas breves y puntuales en temas relacionados con las gestiones de sostenibilidad, políticas y capacitaciones que ellos reciben en la empresa. Se les pidió la contribución en puntos específicos como la asistencia para la elaboración de un inventario de plantas, coordinación del transporte y hospedaje durante las visitas de campo y la participación en la realización de los tours de teleférico, Canopy y caminata de historia natural en el sendero de puentes colgantes.

Otra participación muy importante, fue la de la señorita Ceilyn Castro, del departamento de Sostenibilidad Turística en la Oficina Regional Llanuras del Norte del Instituto Costarricense de Turismo. Con ella se intermediaron llamadas y se intercambiaron correos electrónicos con el objetivo de aclarar dudas y en aspectos técnicos de algunas de las preguntas del cuestionario de evaluación CST para parques temáticos.

3.3. Descripción de los instrumentos y técnicas para recolectar la información y analizar la información

Las técnicas empleadas para la recolección y análisis de la información, y de acuerdo con el tipo de investigación que se desarrolló, en este caso la investigación cualitativa, fueron de origen tanto primario como secundario, ya que ambas fuentes se adecuaban a los requerimientos para alcanzar los objetivos de la investigación. La aplicación de entrevistas y la observación de campo como fuentes primarias y como fuentes secundarias para la recolección de información están la revisión electrónica y la revisión de documentación ya existente a la cual se tuvo acceso.

3.3.1. Observación de campo

Esta se llevó a cabo tomando como base los aspectos puntuales que se evalúan en el cuestionario de la Norma de Certificación para la Sostenibilidad Turística para Parques Temáticos Sostenibles. Se consideró cada una de las preguntas dentro de los diferentes descriptores del cuestionario y se analizó si la respuesta para tales preguntas era positiva o negativa a la hora de aplicarla a la empresa. Eso con la finalidad de luego analizar que mejoras se pueden implementar en esos aspectos negativos, evidenciar los aspectos más susceptibles a cambios para procurar la implementación de cambios en ellos y así obtener un resultado favorable a la hora de que la empresa se someta a la evaluación.

La observación de campo se llevó a cabo durante las distintas visitas de campo que se realizaron a Monteverde en el periodo en que se realizó en trabajo de investigación. En cada visita se trató de abarcar distintos puntos para al final cubrir todos los aspectos que fueron necesarios y que eran posibles de analizar únicamente mediante el trabajo de campo. (Ver Apéndice 1.)

3.3.2. Aplicación de entrevistas semi-estructuradas

Las entrevistas que se aplicaron tuvieron el objetivo de obtener información y la percepción de los entrevistados sobre temas de sostenibilidad, el conocimiento de ellos de las políticas de sostenibilidad de la empresa, las acciones que ellos realizan de acuerdo a eso, y capacitaciones que reciben los colaboradores de la empresa. También se pretendió mediante las entrevistas evidenciar aspectos más de nivel gerencial de la empresa como normativas ambientales, uso de insumos y tecnologías amigables con el ambiente, y acciones que toma la empresa para estimular a sus colaboradores a contribuir con el ahorro de agua y energías (Ver Apéndice 2.)

Las entrevistas fueron elaboradas de modo conforme se iba obteniendo la información requerida y puntualizada en las preguntas planteadas se fuera

estimulando la retroalimentación y realizando así preguntas relacionadas con las primeras pero fundamentadas en las respuestas que se iban obteniendo.

Se realizaron 3 entrevistas. Una dirigida a la jefatura del departamento de operaciones de la empresa preguntando sobre los aspectos gerenciales, otra entrevista dirigida a los guías y recepcionistas acerca capacitaciones, uso de los recursos y conocimiento y aplicación de las políticas de sostenibilidad de la empresa. La última entrevista se realizó al encargado del área de comidas, tratando de evidenciar los aspectos de los productos y manejo de desechos que se utilizan en esa área.

3.3.3. Revisión electrónica

Este instrumento de recolección de información fue muy importante ya que la información requerida sobre los temas de sostenibilidad y la documentación al respecto se encuentra de modo digital en los sitios web del Instituto Costarricense de Turismo y de la Certificación para la Sostenibilidad Turística.

La revisión electrónica se utilizó también para la elaboración del marco conceptual, para lo cual se buscaron y estudiaron los diferentes conceptos que se emplearon con relación a la temática de este trabajo de investigación.

La intermediación e intercambio de información así como la coordinación de otros aspectos con la coordinación del departamento de sostenibilidad de la empresa Costa Rica Sky Adventures y el departamento de sostenibilidad turística del Instituto Costarricense de Turismo en su sede en San Carlos también se dieron gracias a la conexión con la web a través de correos electrónicos.

3.3.4. Acceso a documentación ya existente

La documentación existente a la que se tuvo acceso y que fue analizada fueron documentos de la empresa Costa Rica Sky Adventures como la filosofía de la empresa, el código de honor de la organización, presentaciones informativas y documentos de los que fue el proceso de certificación CST en el parque en La Fortuna de San Carlos. También se tuvo acceso a documentos como manuales de evaluación y estándares para tour operadores, estos en la oficina regional llanuras del norte del ICT, los cuales fueron la base principal para la el desarrollo de la investigación y la propuesta de gestión para el desarrollo del proceso de certificación que empieza a desarrollar la empresa.

3.4. Descripción de los procedimientos para generar la propuesta

3.4.1. I Etapa: Elaboración del anteproyecto

Se realizó una caracterización de la empresa, su estructura organizacional, actividades que ofrece al mercado y la necesidad existente en cuando al proceso de certificación CST para el cual se estaban empezando gestiones. Se establecieron los objetivos del proyecto a desarrollar, el planteamiento del problema a tratar y la justificación del mismo, así como una caracterización general de las estrategias metodológicas con que se iban a trabajar.

3.4.2. II Etapa: Marco teórico

Se hace la selección de los conceptos que se van a desarrollar durante el trabajo. Mediante la búsqueda bibliográfica y búsqueda en la web se define cada uno de esos conceptos seleccionados con la finalidad de dar al lector un panorama

definido de los temas que se están tratando, la relación entre ellos y la importancia de su papel para ser utilizados como base teórica del estudio.

3.4.3. III Etapa: Marco metodológico

Se define del tipo de estudio a desarrollar y las estrategias y herramientas de búsqueda y análisis de la información que se desea obtener así como para seleccionar a los participantes.

3.4.4. IV Etapa: Trabajo de campo, diagnóstico y recolección de información y evidencias

Esta etapa se desarrolla principalmente mediante las visitas de campo que se realizaron hasta la sede de la empresa que estaba siendo estudiada en Monteverde de Puntarenas. Las giras de campo se hicieron periódicamente con una o dos semanas entre cada una y cada una tuvo una duración de 2 días (Ver Apéndice 1).

El diagnóstico de la situación actual en la empresa con respecto a el proceso de certificación CST y la recolección de evidencias se hicieron mediante la observación de campo, la aplicación de entrevistas a los colaboradores de la empresa y la búsqueda de información en sitios web.

3.4.5. V Etapa: Análisis y procesamiento de la información recolectada, recomendaciones para cada aspecto identificado como susceptible

Esta etapa se desarrolló una vez recolectada la información y las evidencias suficientes que se buscaban. La selección de los resultados a trabajar y los aspectos más susceptibles encontrados para considerar en las recomendaciones se seleccionaron mediante la comparación de los aspectos puntuales que el Certificado para la Sostenibilidad Turística evalúa en su cuestionario para parques temáticos sostenibles.

3.4.6. VI Etapa: Generación de conclusiones y recomendaciones

Una vez desarrollados los resultados de la investigación y generadas las recomendaciones básicas para cada aspecto encontrado dentro de los descriptores del cuestionario de evaluación CST para parques temáticos sostenibles, se procedió a generar las conclusiones y recomendaciones del presente trabajo de investigación.

Capítulo IV Resultados

Los resultados de esta investigación se presentan conforme al orden de los descriptores y sus respectivas preguntas presentes en el cuestionario de la Norma de Certificación para la Sostenibilidad Turística para Parques Temáticos Sostenibles que establece el Instituto Costarricense de Turismo. La naturaleza de la investigación se basó en analizar cada una de las preguntas en el cuestionario, para luego diagnosticar si se cumplen o no los requerimientos de las mismas en las acciones que realiza la empresa. Se consideraron, para términos de la redacción del presente documento, aquellas preguntas que presentaban un problema bastante evidente, ya fuese que señalaban aspectos que no se cumplen del todo dentro de la empresa, o que por su origen y propósito resultaba una variable a destacar dentro de las acciones que si se implementan.

En cada capítulo del desarrollo de los resultados se va a tratar uno de los descriptores del cuestionario de evaluación CST, se explicará el propósito de éste para luego entrar en materia de análisis, en el cual se evidenciaran aquellos aspectos de la organización que correspondan a cada pregunta examinada. Tales evidencia se harán principalmente mediante el uso de imágenes, fotografía que se tomaron en el proceso de recolección de la evidencia. Una vez señalada la evidencia y su relación con la pregunta en el cuestionario a la que corresponde su propósito se justificará la razón de las condiciones del caso, para finalmente proponer acciones que modifiquen la situación de cada situación tratada de modo que de aplicar cambios en éstos conllevará a una mejor correspondencia de la cualidades de los casos analizados con las respectivas preguntas que hacen alusión a ellos y así aspirar a la mayor cantidad de respuestas positivas a la hora de una eventual evaluación técnica para recibir la certificación CST.

4.1. Primer descriptor: Políticas y programas de la empresa

4.1.1. Descripción

De acuerdo con la justificación que el Certificado para la Sostenibilidad Turística le da a este descriptor; una política es una directriz establecida para orientar las ideas y las acciones de una empresa en pro de la consecución de objetivos relativos a la sostenibilidad. Las políticas de la empresa deben considerar el medio ambiente en el que operan como un elemento fundamental e integral en su operación. En las políticas se estipula lo que se debe y puede hacer ante las actividades diarias que se ejecutan en la empresa. Son objetivos, guías para la acción. La idea de tener políticas claramente establecidas es que permitan, de una manera ordenada, generar proyectos y programas integrales que unan la operación de la empresa con elementos de sostenibilidad (Certificado para la Sostenibilidad Turística, 2012).

Imagen 3. Detalle del descriptor Políticas y Programas de la Empresa y sus respectivas preguntas

1. Políticas y programas de la empresa	Ponderación	SI	NO	N/A
1.1 La empresa ha establecido en su operación políticas de sostenibilidad.	2			
1.2 La empresa ha confeccionado un documento para divulgar y hacer de conocimiento general los alcances de las políticas de sostenibilidad.	2			
1.3 La empresa da prioridad a los proveedores de servicio de aquellas empresas que claramente practican un desarrollo sostenible.	3			
1.4 La empresa cuenta con una persona responsable para dar seguimiento a los programas de sostenibilidad turística.	1			

Fuente: Certificado para la Sostenibilidad Turística, 2012

Del mismo modo el Certificado para la Sostenibilidad Turística (2012) establece como prácticas recomendadas para abarcar este descriptor:

- Informarse permanentemente sobre las técnicas, normas, lineamientos o políticas desarrollo sostenible promovido por las organizaciones oficiales a nivel nacional e internacional.
- Elaborar periódicamente un documento para divulgar y hacer de conocimiento general los alcances de las políticas de sostenibilidad, conservando las siguientes características para su elaboración:
 - ✓ Documento breve, entretenido.
 - ✓ Que muestre innovaciones y progresos de la propia empresa y otras empresas en materia de sostenibilidad.
 - ✓ Que presente un equilibrio entre lo gráfico y lo textual.
 - ✓ Que muestre las ventajas y ganancias que ha obtenido la empresa aplicando esas políticas.
- Asignar a un encargado, u oficina de la empresa, la tarea de elaboración y revisión del documento de divulgación.
- Mantener un registro actualizado de proveedores de servicios que practiquen en su gestión los principios del desarrollo sostenible. El proveedor debe estar suscrito a algún sistema de certificación de sostenibilidad nacional o internacional, por ejemplo: CST, Bandera Ecológica, Normas ISO 14000, entre otros. El proveedor debe destacarse por aplicar prácticas de protección del medio ambiente.

4.1.2. Resultados encontrados y recomendaciones para el primer descriptor

Para este descriptor se encontró que las dos primeras preguntas son las que presentan debilidad en cuanto a la evidencia para obtener una respuesta positiva en cada una. A través de las entrevistas realizadas tanto a la dirección del departamento de operaciones como a los guías y recepcionista, además de la información brindada

por la gerencia del departamento de sostenibilidad de la empresa cuya oficina se ubica en las instalaciones de la empresa en su sede en la Fortuna de San Carlos, se logró determinar que la empresa si establece acciones de sostenibilidad periódicamente y las distribuye para el conocimiento de toda la organización, y que también se cuenta con un documento elaborado donde se fundamentan las políticas de sostenibilidad de la compañía.

Como resultado de las mismas entrevistas y de la observación de campo se pudo evidenciar que el modo en que se divulgan las políticas y acciones relacionadas con la sostenibilidad en la sede en Monteverde es mediante memorandos que se envían por correo electrónico desde las oficinas centrales en La Fortuna. Dichos memorandos son distribuidos de modo impreso en aquellos sitios que están definidos como murales informativos en los alrededores de la recepción, en las oficinas de la jefatura de operaciones y en el área de almuerzo y reunión de los guías. Los documentos originales que se redactan sobre las políticas de sostenibilidad de la empresa se almacenas en las oficinas en La Fortuna.

Sobre esto se consultó vía correo electrónico con el departamento de Sostenibilidad Turística de la oficina regional Llanuras del Norte de ICT, con el fin de conocer si es suficiente con que ese tipo de documentación de mantenga el las oficinas de La Fortuna o si es necesario mantener tener al menos copias de tales documentos en las oficinas en Monteverde. La respuesta que se obtuvo de la consulta es que si es necesario mantener copia de los documentos de políticas de sostenibilidad en la sede en Monteverde. En sistema de memorando es útil en cuanto a noticias, informes o pequeñas modificaciones en las políticas de sostenibilidad, pero para efectos de una eventual evaluación es necesario tener una copia de los documentos originales para presentarlos como evidencia existente en la sede que se esta evaluando.

Por lo tanto, ya que durante el periodo en que se realizó esta investigación no existían esas copias de los documentos de políticas de sostenibilidad en la sede de

la empresa en Monteverde, se recomienda que se elaboren esas copias y se pongan a disposición de la oficina administrativa que se considere más conveniente en Monteverde.

Con respecto a las últimas dos preguntas en éste descriptor, la 1.3 y 1.4, se logró evidenciar que la empresa si cumple a cabalidad los aspectos que se evalúan. La empresa si tiene como proveedores de servicios empresas que en sus operaciones practican acciones relacionadas con el desarrollo sostenible y que de hecho muchas de esas empresas están certificadas bajo normas nacionales e internacionales que les dan credibilidad en eso. La empresa cuenta con un documento en el cual se evidencia esas relaciones comerciales con esas empresas y fundamento sostenible de las acciones que realizan las mismas. Del mismo modo, la empresa cuenta con una persona encargada para gestionar y dar seguimiento a los programas de sostenibilidad turística de la organización, la gestora ambiental y encargada del departamento de sostenibilidad Carolina Goodfellow.

4.2. Segundo descriptor: Prevención de impactos

4.2.1. Descripción

Con la evaluación de este descriptor se pretende evaluar, según el Certificado para la Sostenibilidad Turística (2012), que la empresa respete, valore, conserve el entorno donde se encuentra inmersa, que identifique, conozca y mitigue los impactos negativos potenciales a lo interno y externo, en coordinación con los sectores públicos, privados y no gubernamentales. Que la empresa conozca las formas de impacto que se producen en el desarrollo de sus actividades y que plantee una solución programada y viable a estos problemas. Que la empresa se involucre y participe activamente en la solución de los problemas ambientales tanto a nivel regional, como local.

Imagen 4. Detalle del descriptor Prevención de Impactos y sus respectivas preguntas

2. Prevención de impactos	Ponderación	SI	NO	N/A
2.1 La empresa ha identificado en las rutas turísticas o corredores biológicos la forma cómo su operación afecta el medio ambiente.	1			
2.2 La empresa tiene un programa para reducir sus impactos ambientales a través de planes correctivos específicos y monitorea los resultados.	1			
2.3 La empresa, en los requisitos de calidad que solicita a sus proveedores, incluye aspectos ambientales como criterios por evaluar.	3			
2.4 La empresa desarrolla mecanismos para cumplir con la legislación aplicable, la cual divulga a su personal y proveedores.	3			
2.5 La empresa tiene su propia normativa ambiental y vela por su cumplimiento.	3			

Fuente: Certificado para la Sostenibilidad Turística, 2012

4.2.2. Resultados encontrados y recomendaciones para el segundo descriptor

En los aspectos que se valoran en este descriptor los elementos más sobresalientes para concepto de la presente investigación son el seguimiento y la divulgación de los puntos que se evalúan en las preguntas. La empresa si ha identificado los impactos ambientales generados a raíz de las actividades que desarrolla y tiene programas de reducción de esos impactos, además como se vio en el descriptor anterior la empresa incluye aspectos ambientales como requisitos de calidad a los proveedores que contrata, del mismo modo la empresa procura que sus acciones sean acordes con la legislación respectiva.

De todo eso lo que se debe considerar como cambios en la gestión actual de esas prácticas es, como lo señalan las mismas preguntas dentro de este descriptor, el aspecto de divulgación interna de esas acciones que la organización realiza y su normativa ambiental. En este aspecto todas esas acciones están muy centralizadas a la sede de la empresa en La Fortuna. La documentación de los aspectos ambientales

referentes a la sede del parque en Monteverde se deberían almacenar ahí mismo, para facilitar, como se señaló también en el descriptor anterior, el proceso de recolección de evidencias en una eventual evaluación CST.

Por otro lado, gracias al trabajo de campo que se hizo en el reconocimiento de los senderos en los cuales se desarrolla el tour de historia natural y caminata por los puentes colgantes se pudo observar que hay algunos factores que afectan, aunque en un grado muy bajo, de modo negativamente el ambiente. Lo primero es el manejo que se le ha dado a ciertos desechos que han quedado producto de cambios que se han hecho en las infraestructuras de los senderos, a mencionar escalones, agarraderos en los costados del sendero, cuerdas, mangueras plásticas y portes metálicos. Esos materiales se encontraron en distintos puntos a lo largo del sendero, y se concluye que además de ser factores poco agradables a la vista, también pueden ser considerados mediante alguna evaluación especializada como factores de desecho contaminantes para el ambiente (Ver Apéndice 4.)

El otro factor importante a considerar en cuanto a impactos ambientales, y que se logró evidenciar en los senderos del parque fueron los recientes arreglos y ampliaciones que se hicieron en ciertos tramos de los mismos. En algunas partes se removió la capa vegetal en los costados del sendero hasta casi 2 metros hacia los lados. Además con la ampliación de los senderos se decidió arrojar la tierra que se extraía hacia los mismos costados del sendero.

Con eso lo que se evidencia es que dichos cambios pueden ser un factor delicado a considerar en cuanto a la alteración del medio natural por el cual las especies animales de la zona transitan y el daño que se le hace a la vegetación que resulta afectada en esos procesos (Ver Apéndice 5.)

Si bien es cierto la empresa ya cuenta con estudios de impacto ambiental para las actividades que se realizan en el parque y el modo en que estas inciden en el medio natural del bosque, es importante considerar una nueva evaluación técnica de

impacto ambiental, en donde se tomen en cuenta los nuevos cambios que se han hecho en los senderos y los materiales que en ellos se encuentran.

4.3. Tercer descriptor: Protección al medio natural

4.3.1. Descripción

Para este descriptor el CST, (2012) señala como importancia del mismo que la protección se constituya en una actividad más de la empresa, que la empresa desarrolle estrategias de protección propias y un mejoramiento en la calidad del producto turístico ofrecido por la empresa. Además propone como practicas recomendadas que la empresa:

- Incluya en la información que se da por escrito al turista un llamado directo a que todas sus acciones contribuyan con la protección ambiental en las regiones que visita. Asimismo, instruir sobre la prohibición de la extracción, cautiverio y comercialización ilegal de animales y plantas silvestres.
- Capacite a todos los funcionarios, y en especial a los guías, en el conocimiento y denuncia de la extracción, cautiverio y comercialización ilegal de especies y productos de flora y fauna vedados por la ley.
- Haga clara reseña, dentro del material escrito de información y en el contenido de las charlas, sobre las consecuencias negativas que puede acarrear la alimentación de animales silvestres.

Imagen 5. Detalle del descriptor Protección del Medio Natural y sus respectivas preguntas

3. Protección al medio natural	Ponderación	SI	NO	N/A
3.1 La empresa apoya organizaciones regionales o locales, que trabajan activamente sobre la problemática ambiental.	2			
3.2 La empresa estimula la colaboración de sus clientes finales para la protección ambiental de las zonas que visita.	2			
3.3 La empresa está participando activamente en programas consolidados que busquen la eficiencia en su operación desde el punto de vista ambiental.	2			
3.4 La empresa, mediante acciones concretas, evita y denuncia la comercialización, extracción y cautiverio ilegal de animales y plantas silvestres vedados por la ley por parte de sus prestadores de servicios y turistas en general.	3			
3.5 La empresa, no mantiene especies animales silvestres en cautiverio y mediante acciones concretas, desestimula la alimentación artificial (directa o indirecta) a los animales silvestres.	2			
3.6 La empresa cumple con la capacidad de carga establecida en las áreas silvestres protegidas y/o arqueológicas.	3			

Fuente: Certificado para la Sostenibilidad Turística, 2012

4.3.2. Resultados encontrados y recomendaciones para el tercer descriptor

Los resultados que se produjeron a partir del análisis de este descriptor y su aplicación a las acciones que realiza la empresa de acuerdo con las preguntas señalaron los puntos 3.2 y 3.5 como los de mayor consideración.

Se logró comprobar que mediante un letrero ubicado en las cercanías del edificio principal del parque la empresa establece normas ambientales que hacen la invitación a los clientes a colaborar con la protección ambiental (Ver Apéndice 6).

Sin embargo, para tales fines sería recomendable utilizar otros mecanismos de divulgación de la importancia de no alimentar o extraer animales silvestres ni extraer o dañar las plantas en el bosque. Ubicar algunos letreros más en las áreas verdes y señalización similar en los interiores del edificio principal junto a la recepción serían acciones perfectamente viables y muy útiles en ese propósito.

Por otro lado, la pregunta 3.5 dentro de este descriptor hace referencia a un aspecto que es de muy importante consideración dentro de las acciones que realiza la empresa y los que el CST establece como protección al medio natural.

En el área de observación de colibríes, ubicada cerca del edificio de motores y funcionamiento del teleférico, se acondicionó un área de senderos y vegetación que tiene como finalidad brindar al cliente una caminata en donde se es fácil observar muchas de las distintas especies de colibríes que acostumbrar visitar esa área, ya que la misma cuenta con diversas especies de plantas colocadas estratégicamente para atraer esas aves a esa zona. El problema en esto es que además de las plantas también se utilizan comederos artificiales para la atracción de los colibríes, lo cual va en total contraposición con lo que la pregunta 3.5 del descriptor analizado en este apartado. Se encontraron 3 comederos artificiales para colibríes a lo largo de esa área (Ver Apéndice 7.)

La presencia de esos comederos artificiales conllevaría una respuesta negativa en lo que textualmente cita la pregunta 3.5 *La empresa, no mantiene especies animales silvestres en cautiverio y mediante acciones concretas, desestimula la alimentación artificial (directa o indirecta) a los animales silvestres.* Por lo tanto se recomienda la remoción de esos 3 comederos que se encuentran en esa zona. En su lugar se podría sembrar algunas especies de plantas que hasta el momento no se hayan incluido en esa parte del sendero y que sean reconocidas por una gran atracción de especies de colibríes, plantas que a la vez sean nativas de la zona o de alguna otra parte del país.

4.4. Cuarto descriptor: Emisiones y desechos

4.4.1. Descripción

Sobre este descriptor el CST (2012) justifica la importancia del control de emisiones y desechos en la empresa en su manual de evaluación y prácticas recomendadas diciendo que:

El contar con sistemas para el tratamiento de desechos reduce notablemente el impacto que pueda ocasionar cualquier sustancia o material con capacidad de modificar las características físicas y químicas del agua, aire o el suelo. Se debe denunciar porque constituye una obligación ciudadana velar por la conservación del ambiente y de la salud pública. El importante papel de los vehículos de transporte, tanto acuático como terrestre y aéreo, involucra un constante uso de las unidades, en el que la revisión técnica de estas asegura que minimizarán el impacto al ambiente. La innovación es un recurso del cual se puede valer la empresa para cumplir de manera más eficiente, económica y adecuada a su realidad, las tareas relacionadas con la protección del medio ambiente y la salud.

Sobre el mismo tema el CST establece como prácticas recomendadas:

- Que la disposición final de los desechos producidos en las actividades de la empresa no cause impactos negativos en la salud humana y en el entorno y puedan, más bien, constituirse en factor de generación de trabajo y ganancias.
- Que los vehículos estén en perfecto estado mecánico y no generen emanaciones ni pérdida de fluidos sintéticos contaminantes que puedan perjudicar la salud ambiental y de los visitantes dentro de los circuitos turísticos.
- Que la empresa sea capaz de enfrentar el desarrollo de técnicas, tecnologías y procedimientos para el control ambiental de forma autónoma y sostenible.

- Mantener un contacto permanente con Programas de Manejo de Desechos en Destinos Turísticos.
- Instalar o construir sistemas de tratamiento para aguas residuales que permitan alcanzar los estándares de calidad necesarios para salvaguardar la salud y el medio ambiente.
- Monitorear la composición y calidad de las aguas residuales con base en los estándares fijados para este propósito.
- Tener y actualizar el Certificado de Calidad de agua servidas emitido por el Ministerio de Salud.

Imagen 6. Detalle del descriptor Emisiones y Desechos y sus respectivas preguntas

4. Emisiones y desechos	Ponderación	SI	NO	N/A
4.1 La empresa mantiene por escrito un estricto control periódico en forma de registro sobre la composición de sus aguas residuales.	1			
4.2 La empresa cuenta con un sistema de tratamiento de aguas residuales y garantiza una disposición adecuada sin alterar el medio ambiente.	3			
4.3 La empresa adiciona catalizadores biológicos al sistema de tratamiento biológico y a las trampas de grasa, para mejorar la calidad de sus aguas residuales y esto consta en sus bitácoras.	3			
4.4 La empresa cuenta con la certificación de la calidad de aguas residuales otorgado por la autoridad competente.	2			X
4.5 Las aguas tratadas (residuales) se están reutilizando apropiadamente (cuenta con los permisos del Ministerio de Salud). Ley de uso y rehuso de vertidos 33601-MINAE-S.	2			
4.6 La empresa asegura la adecuada disposición de los desechos generados en los tours.	2			
4.7 La empresa denuncia ante las autoridades competentes cualquier fuente de contaminación en su zona de influencia y en los alrededores y / o tiene un protocolo de denuncia por si se presenta el caso.	2			
4.8 La empresa ha desarrollado las políticas y los mecanismos para asegurar que los vehículos de transporte que utiliza según su categoría cumplen con la normativa dispuesta para tal fin.	2			
4.9 La empresa ha desarrollado las políticas y los mecanismos de control para asegurar que los vehículos de transporte acuático y/o aéreo que utiliza cumplen con la normativa dispuesta para tal fin.	3			
4.10 La empresa utiliza innovaciones en su operación que le permite contaminar menos.	2			

Fuente: Certificado para la Sostenibilidad Turística, 2012

4.4.2. Resultados encontrados y recomendaciones para el cuarto descriptor

En este apartado se logró evidenciar que la empresa realiza acciones constantes en el manejo de la basura que se genera en el parque. Se cuenta con un centro de acopio en donde se selecciona y clasifica la basura de modo que luego se entrega a un centro de reciclaje ubicado en una de las comunidades vecinas. Los desechos se recogen periódicamente, cada mes o cada vez que se almacena mucha de esta. Los desechos que no se reciclan, los productos orgánicos, se procesan mediante el sistema de lombricompost, con el cual se procesan esos desecho de modo que una vez que sea adecuado se utilizan como abono para las plantas de las zonas verdes alrededor del edificio principal.

Del mismo modo, los aspectos que se tratan en este descriptor sobre manejo de aguas residuales, tecnologías poco contaminantes y características de los vehículos de transporte que la empresa emplea resultan ser factores que no presentan gran debilidad al ser evaluados. La empresa cuenta con los debidos certificados de calidad de agua del Ministerio de Salud y los vehículos están al día con las normas de calidad y funcionamiento que exigen las autoridades competentes. Para el monitoreo de las aguas residuales se encontró que se cuenta con la asistencia de un regente especialista en ese campo, las visitas se hacen de un modo periódico programado cada 2 o 3 meses.

Un aspecto que si se debería mejorar, y que de hecho esta entre los planes mas inmediatos del departamentos de sostenibilidad es la renovación de los sistemas de basureros que se tienen en las instalaciones del parque. Algunos de los basureros actuales que se encontraron en las instalaciones no estaban en las mejores condiciones (Ver Apéndice 8.)

4.5. Quinto descriptor: Manejo eficiente de los recursos

4.5.1. Descripción

La sostenibilidad de una empresa turística guarda íntima relación con los principios del desarrollo sostenible, que proponen una manera de actuar orientada al uso racional de los recursos energéticos y acuíferos en la naturaleza. El ahorro de agua y de energía son actividades indispensables para el desarrollo sostenible de cualquier país. El encarecimiento de los combustibles fósiles y la problemática de contaminación generada por estos, son razones suficientes para buscar formas de energía limpias y hacer un uso eficaz de estas. Asimismo, el agua constituye hoy en día el recurso natural de uso masivo más importante del mundo, y a su vez, el más amenazado. En general las prácticas de ahorro son exitosas cuando responden a planes concertados y preestablecidos inspirados en la sostenibilidad del desarrollo (Certificado para la Sostenibilidad Turística, 2012).

Prácticas recomendadas por el CST:

- Incluir dentro del plan operativo anual la previsión para el desarrollo de campañas para el ahorro de energía y agua. Estas campañas deben contar con un plan y el respectivo financiamiento.
- Incentivar y promover el ahorro entre empleados y clientes a través del empleo de carteles, incentivos, graficas u otros métodos que garanticen el interés y permanencia de la correspondiente campana.
- Hacer un mantenimiento preventivo sobre la tubería del agua para asegurar su correcto funcionamiento. Eliminar tubos, uniones y llaves en mal estado y hacerles una revisión periódica.
- Hacer mantenimiento preventivo sobre el equipo eléctrico para asegurar su correcto funcionamiento. Eliminar cables y tomacorrientes en mal estado y haga revisión periódica sobre el cableado eléctrico.

- Desarrollar una campaña dirigida a empleados para promover el apagado de las luces cuando no se estén utilizando. Puede utilizar murales, folletos, recordatorios, signos u otros medios, colocándolos cerca de los interruptores o en otros sitios estratégicos.

Imagen 7. Detalle del descriptor Manejo eficiente de los recursos

5. Manejo eficiente de los recursos	Ponderación	SI	NO	N/A
5.1 La empresa realiza acciones permanentes para ahorrar agua y en ellas participa activamente el personal.	2			
5.2 La empresa realiza acciones permanentes para ahorrar energía y en ellas participa activamente el personal.	2			

Fuente: Certificado para la Sostenibilidad Turística, 2012

4.5.2. Resultados encontrados y recomendaciones para el quinto descriptor

Para este descriptor, debido a que en él se presentan solo dos preguntas y las cuales son bastante puntuales y simples, se logró evidenciar que las prácticas que realiza la empresa en cuanto al manejo de agua y energía eléctrica, y acorde con las prácticas recomendadas que propone el CST son bastante positivas. La empresa emplea carteles para incentivar a sus colaboradores y clientes a cerrar las tuberías y ahorrar agua, del mismo modo a apagar los interruptores eléctricos cuando no se están usando, en los servicios sanitarios por ejemplo (Ver [Apéndice 9.](#))

Para este descriptor el aspecto mas sobresaliente y valdría valorarlo como sujeto cambios es la renovación de los sistemas de tuberías en las pilas en los servicios sanitarios. Los actuales se notan algo antiguos, y si bien no presentan problemas, optar por cambiarlos por unos que sean reconocidos por ser fabricados especialmente con tecnologías de ahorro de agua sería un factor a favor con el que se puede contar. También se podría considerar invertir en sistemas de alumbrado interno en los servicios sanitarios con tecnología de ahorro, de encendido y apagado automático según el uso que se le dé.

4.6. Sexto descriptor: Consumo de productos

4.6.1. Descripción

Para este descriptor según el CST (2012), se espera que la empresa utilice bienes y servicios producidos bajo normas de sostenibilidad. Que promueva un uso más eficiente de recursos, eliminando o disminuyendo al máximo la producción de desechos asociados con el consumo de productos y la reducción de impactos no deseados sobre el medio social y natural.

Prácticas que recomienda el CST:

Debe existir una política de compras en la cual se tomen en cuenta, además de los elementos corrientes como precio, distribución, entrega, volumen, entre otros, las consideraciones de carácter ambiental y social. Disminución en la cantidad de desechos por medio de:

- Reducción de impactos por contaminación.
- Impulso a la producción con tecnología limpia.
- Reciclaje y reutilización como formas de ahorro.
- Utilización de los recursos estrictamente necesarios.
- Aumento de la eficiencia en el uso de productos.
- Incentivo a la producción local de bienes.

Asumir normas ambientales y sociales dentro de un plan de compras, como el que se muestra en el cuadro anterior, significa que se utilizaran proveedores y productos con los que se promueva, entre otras cosas:

- Elaborar una política por escrito sobre la compra de productos biodegradables o sobre la utilización de empaques o utensilios reutilizables, y la verificación en campo de que esto se cumpla.

- Establecer como norma que los materiales de promoción y la información escrita que se entrega al turista, deben ser impresos en material reciclado u otra forma de celulosa no tradicional.
- Solicitar a los proveedores los certificados y fichas técnicas de los productos suministrados.
- Elaborar una política por escrito sobre la utilización de sistemas informáticos en la tramitación documental y sobre la reutilización del papel.

Imagen 8. Detalle del descriptor Consumo de productos

6. Consumo de productos	Ponderación	SI	NO	N/A
6.1 La empresa cuenta con procedimientos escritos y los aplica para asegurar la calidad ambiental y sanitaria de los productos que utiliza.	2			
6.2 En los servicios gastronómicos que brinda la empresa se fomenta el uso de productos biodegradables oxo biodegradables, orgánicos y/o reutilizables.	2			X
6.3 Los materiales impresos, incluyendo los de promoción e información, se imprimen en papel reciclado u otras fuentes de celulosa no tradicional y no contaminante.	3			
6.4 La empresa usa sistemas informáticos o reutiliza papel, lo que permite minimizar su empleo.	2			X

Fuente: Certificado para la Sostenibilidad Turística, 2012

4.6.2. Resultados encontrados y recomendaciones para el sexto descriptor

Para la pregunta 6.1 se encontró como debilidad una constante que se ha presentado anteriormente en otros aspectos. La empresa si cuenta con procedimientos escritos establecidos en sus políticas de sostenibilidad internas, y para este caso sobre la calidad de los productos que se consumen. El problema aquí es que esa documentación se encuentra archivada en las oficinas de la sede de la empresa en La Fortuna de San Carlos. Por lo que para ese aspecto se recomienda la elaboración de copias de esos documentos para mantenerlos en las oficinas de

Monteverde, y hacerles cualquier modificación necesaria que ayude a asegurar que son consecuentes con la situación actual en esa sede.

Los resultados encontrados para la pregunta 6.2 se obtuvieron gracias a la entrevista realizada al personal encargado del área de comidas y refrescos de la empresa (Ver Apéndice 2.) Las respuestas que se obtuvieron de la encuesta arrojan las siguientes acciones como parte de los procedimientos que se realizan en esta área en relación con la contribución con las políticas de sostenibilidad de la empresa las siguientes:

- Las bebidas gaseosas que se venden son en su mayoría de envase retornable.
- Los desechos generados en esta área como papeles, cartones, plásticos y desechos orgánicos son clasificados para ser llevado luego y procesados en el centro de acopio de la empresa.
- Los productos que se compran para la elaboración de las comidas, verduras, frutas y demás orgánicos, son comprados a productos agrícolas de las comunidades vecinas. Son productos trabajados de forma orgánica y se compran semanalmente en las ferias del agricultor que ahí se realizan.
- Los sistemas de electricidad y enfriamiento son desconectados durante las tardes, de modo que no gastan energía eléctrica mientras no están en uso.
- Se procura lavar platos y utensilios socios cuando estos se acumulan, de modo que se aprovecha mas el agua y no se esta incurriendo en gastos constantemente durante el día.

Para las preguntas 6.3 y 6.4 se logró encontrar, también gracias a las entrevistas realizadas, que efectivamente la empresa realiza acciones de reutilización y minimización del uso de papel. También se emplea papel reciclado para la elaboración de documentación de distribución de información a nivel interno,

del mismo modo que mucha de esa información interna la distribuye de modo digital, logrando el menor uso posible de papel.

Para este descriptor la principal recomendación es mantener una documentación con evidencias concretas de cada una de esas acciones, guardar facturas de los proveedores de los productos para el área de comidas, documentar mediante fotografías y guardas muestras de los materiales reutilizados o hechos en papel reciclado que se utiliza en la empresa.

4.7. Séptimo descriptor: Prestación del servicio

4.7.1. Descripción

Operar grupos pequeños asegura un manejo responsable de los turistas, pues no se sobrepasa la capacidad de carga preestablecida para cada infraestructura dentro de un circuito turístico, con lo cual no se daña el entorno natural y no pone en riesgo la seguridad de los visitantes (Certificado para la Sostenibilidad Turística, 2012).

El CST (2012) también señala que se espera que la empresa cuente con una directriz establecida sobre la cantidad de turistas que integrarán los grupos, que lo aplique en la práctica cotidiana dentro del circuito, y que la dé a conocer tanto al personal de la empresa y a los turistas. El manejo de visitantes en las diferentes áreas protegidas debe ser rigurosamente planificado para alcanzar los objetivos de conservación por los cuales fue creada y, a la vez, lograr que los visitantes tengan una experiencia placentera y educativa que le satisfaga sus expectativas.

Imagen 9. Detalle del descriptor Prestación de servicio

7. Prestación del servicio	Ponderación	SI	NO	N/A
7.1 La empresa tiene como política operar grupos pequeños en los tours que realiza a lo interno.	2			

Fuente: Certificado para la Sostenibilidad Turística, 2012

4.7.2. Resultados encontrados y recomendaciones para el séptimo descriptor

En este descriptor, compuesto por una única pregunta, se pudo comprobar que al cuestionar a la empresa en este sentido, tanto el personal de operaciones como los guías de tour están bien conscientes de las políticas de manejo de grupos que la organización tiene. A través de las entrevistas realizadas a ambas partes se logró identificar que el número de turistas por grupo que se manejan es de 10 por cada guía, eso en los tours guiados de caminata en los senderos de puentes colgantes, mientras que para el tour de Canopy el número por grupo es de 12 por cada 2 guías. Con eso se busca cumplir con los requerimientos que pide el CST en cuanto a manejo de grupos y trato personalizado que se brinda al cliente manteniendo grupos reducidos, estimulando la interacción entre los participantes de las actividades que se realizan en la empresa.

4.8. Octavo descriptor: Gestión ambiental

4.8.1. Descripción

Según el CST (2012) para justificar este descriptor se espera que en las empresas turísticas:

- Que la totalidad de las empresas turísticas comprenda la importancia económica, social y ambiental de participar directa o indirectamente en la protección, conservación y manejo.
- Utilice especies autóctonas para fines paisajísticos y de restauración y adopta medidas para impedir la introducción de especies exóticas invasoras.
- Contribuya con la conservación de la biodiversidad, apoyando al estado y otras entidades en el mantenimiento y manejo de estas áreas.
- Fomente el uso de estas áreas apegándose a las directrices y normas establecidas para tales propósitos.
- Evite alteraciones sobre el medio que repercutan en la flora y la fauna del lugar, evitando por ejemplo: iluminación excesiva, iluminación directa sobre espacios naturales, tendidos eléctricos peligrosos, ruido excesivo, ruido sobre espacios naturales, actividades turísticas nocturnas en espacios naturales sin control o guía adecuados, animales domésticos en el área de influencia.
- Impedir la venta dentro del establecimiento de hospedaje, de plantas, animales en ninguna forma, incluyendo subproductos o artesanías fabricados a partir de ellos.
- Respetar y promover la legislación y reglamentos pertinentes nacionales e internacionales, en materia de protección de flora y fauna.

Prácticas recomendadas según CST (2012):

- Adoptar como beneficiarias, con fines de protección y manejo, zonas protegidas públicas o privadas con importancia ecológica y turística.

- Hacer constar, por medios escritos, la colaboración o contribución que se brinda a las áreas protegidas propias o ajenas.
- Diseñar planes de manejo de las áreas protegidas propias y contribuir con el diseño y ejecución de los mismos en otras.
- Someter las áreas naturales propiedad de la empresa, a los regímenes correspondientes a sus características ecológicas y culturales.
- Establecer contacto con la Red Nacional de Reservas Privadas, a fin de procurar su apoyo y asesoría en el manejo de las áreas protegidas propias, o bien para proceder a contribuir con el manejo y protección de otras.
- Mantener un registro de información actualizado sobre aspectos generales de áreas silvestres protegidas, que constituya una fuente de información para educación y capacitación del personal.
- Fomentar la responsabilidad ambiental en los empresarios turísticos comprometidos, al educar en temas ambientales y sensibilizar tanto a los visitantes como a la población local.
- En el Plan de gestión ambiental se pueden incorporar medidas muy específicas o generales, tanto como diseño de políticas, planes de capacitación, hasta educación ambiental, reforestación, bio-remediación (cualquier proceso que utilice microorganismos, hongos, plantas o las enzimas derivadas de ellos para retornar un medio ambiente alterado por contaminantes a su condición natural), entre otros.
- Mantener información detallada sobre las áreas de conservación locales aledañas, o no, incluyendo como mínimo: ubicación, rutas de acceso, principales atractivos, facilidades, horarios de visita, capacidad, normas establecidas para la visita, entre otros.

Imagen 10. Detalle del descriptor Gestión ambiental

8. Gestión Ambiental	Ponderación	SI	NO	N/A
8.1 La empresa tiene y protege un área de importancia natural o la tiene inscrita en algún programa de mejoramiento ambiental (Tomar más de dos hectáreas in situ)	2			
8.2 El área de importancia natural propiedad de la empresa se está manejando adecuadamente.	2			
8.3 La empresa contribuye de forma habitual con alguna área natural para su protección o mejoramiento.	2			
8.4 En el área de jardines la vegetación está compuesta en forma predominante por especies nativas del país	2			
8.5 Las especies nativas están debidamente identificadas con su respectiva taxonomía en el sitio idóneo.	2			
8.6 Se mantiene por escrito una pequeña reseña ilustrativa para efectos divulgativos sobre historia natural y el uso de las especies nativas rotuladas en las áreas verdes.	2			
8.7 Dentro de sus áreas la empresa promueve la generación de nichos ecológicos y corredores biológicos que permiten a la fauna silvestre transitar libremente y garantizan la continuidad vegetal, que puede servir para anidación, refugio o alimentación de la fauna silvestre.	3			
8.8 La empresa ha considerado como prioritaria la vegetación original o natural en la planificación paisajística.	2			
8.9 La empresa ha considerado los criterios de la arquitectura tradicional del lugar o arquitectura ecológica y su incidencia en el paisaje a la hora de realizar la infraestructura e instalaciones necesarias.	3			
8.10 En la infraestructura la empresa cumple las condiciones ambientales favorables en su diseño y funcionamiento. (aislamiento, ahorro energético, ahorro agua, Gestión de residuos, etc)	3			
8.11 Para el mantenimiento de las áreas verdes se utilizan insumos amigables con el ambiente, evitándose el uso de abonos y plaguicidas químicos peligrosos.	2			

Fuente: Certificado para la Sostenibilidad Turística, 2012

4.8.2. Resultados encontrados y recomendaciones para el octavo descriptor

Inventario de plantas nativas e introducidas (Sobre preguntas 8.4 y 8.8)

Aclaraciones

Éste inventario se hizo en las plantas decorativas que se encuentran en las áreas verdes de las instalaciones operativas de la empresa en su sede en Monteverde. Las zonas consideradas fueron dos; los alrededores de la edificación principal y la zona de senderos conocida como el jardín de colibríes. Ambas zonas son utilizadas como jardines y en ellas están sembradas distintas con fines decorativos, que además de brindar una buena imagen paisajística pretenden la servir de medio de atracción de aves para la observación.

El propósito de éste inventario es contabilizar de modo general el números de especies de plantas que ese encuentran en esas zonas verdes, definir cuales son especies nativas del país y cuales otras son especies introducidas, definir la diferencia en términos de porcentaje que hay entre ambos grupos y señalar cuales de las especies encontradas son las mas comunes.

Este inventario de plantas nativas e introducidas pretende también servir como herramientas para considerar algunos aspectos en cuanto al cuestionario de evaluación CST para parques temáticos, mas específicamente en varias de las preguntas del descriptor 8, Gestión Ambiental, en donde se evalúan acciones que la empresa ejecute para darle prioridad a las especies nativas en sus áreas verdes y jardines, identificación e historia natural de las mismas y consideración de la vegetación natural como prioridad en la planificación paisajística de las instalaciones de la empresa.

La clasificación se hará por familias botánicas, el numero de especies encontradas en cada familia, y detallando en el nombre científico al menos el genero

de los individuos mas sobresalientes para términos del inventario. Refiriéndonos a mas sobresalientes nos referimos a aquellas especies de plantas que pueden tener alguna característica especial que la hace un atractivo interesante para señalar y compartir con los clientes mientras ellos disfrutan de alguno de los tours, aquellas especies que sean muy representativas de la zona y aquellas que se presentan en gran abundancia en las áreas verdes y jardines de la empresa.

Las especies que no se mencionan por nombre científico o nombre común al menos fueron clasificadas por familias botánicas e identificadas como especies nativas o introducidas. Para esto se contó con la asistencia técnica de Daniel Valverde, uno de los guías turísticos de la empresa que desempeña trabajos de guía naturalista y de aventura en los tours que la empresa opera, quien fue recomendado por Gustavo González, jefe de operaciones, como uno de los guías con mejores conocimientos en el área de la botánica. Se dispuso también de 3 libros especializados plantas ornamentales de Costa Rica propiedad de Daniel Valverde para una mejor consulta e identificación de las especies vegetales analizadas.

Tabla 1. Inventario de clasificación de las especies encontradas

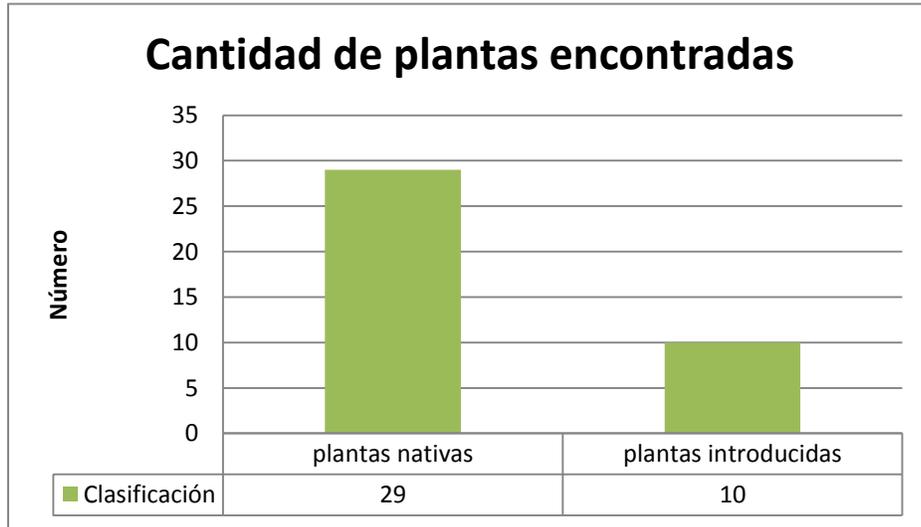
Familia	Cantidad especies	Nombres común y científico	Nativas	Introducidas
Araceae	4	Anturios y filodendros	4	
Marantaceae	1	Bijagua (<i>Calathea crotalifera</i>)	1	
cannaceae	1	Caña de india	1	
Balsaminaceae	3	China (<i>Impatiens gualleriana</i>), mas otras 2 no identificadas		3
Verbenaceae	3	Cola de gato (<i>Stachytaroheta frantzi</i>), otras 2 no identificadas	2	1
Heliconiaceae	3	No identificadas	3	
Iridaceae	2	Gladiolas (<i>Gladiolus crocosmia</i>), otra no identificada		2
Musaceae	2	Platanillas	2	
Acanthaceae	2	Pavón (<i>Justicia aurea</i>), otra no identificada	1	1
Costaceae	1	Caña agria (<i>Costus sp.</i>)	1	
Malvaceae	2	Amapola (<i>Hibiscus sp.</i>) otra no identificada mismo genero	1	1
Zingiberaceae	2	Antorchas	2	
Cyatheaceae	1	Helecho arborescente (<i>Cyathea bicrenata</i>)	1	
Rubiaceae	1	No identificada	1	

Familia	Cantidad especies	Nombres común y científico	Nativas	Introducidas
Bignonaceae	1	Begonias	1	
Piperaceae	1	Candelillos	1	
Arecaceae	2	Palmeras	2	
Agavaceae	1	Piñuela	1	
Gunneraceae	1	Sombrilla de pobre (<i>Gunnera insignis</i>)	1	
Orchidaceae	3	Orquídeas	3	
Amaryllidaceae	1	Lirio (<i>Hippeastrum sp.</i>)		1
Hydrangeaceae	1	Hortensia (<i>Hydrangea sp.</i>)		1

Fuente. Elaboración propia

Para resumir la anterior tabla, y obtener una mejor percepción de las relaciones porcentuales en las cantidades de plantas nativas e introducidas, así como la cantidad encontrada en cada grupo de estos se presentan los siguientes gráficos:

Gráfico 1. Cantidad de especies encontradas en el inventario de plantas



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2. Relación porcentual entre las especies nativas y exóticas encontradas en el inventario de plantas



Fuente: Elaboración propia

De los gráficos anteriores podemos concluir que, de las 39 especies encontradas e identificadas, 10 son especies introducidas, lo que representa un 26% del total de plantas que están entre las más comunes y vistosas en las áreas verdes del parque. El problema con esto, como veremos en el siguiente apartado de imágenes en donde se detalla la ubicación y cantidad de las especies analizadas, es que a pesar de que un 74% de las plantas son nativas y originales de la región, el restante 26% es el que ocupa mayores espacios en los jardines, y apenas unas pocas especies son las más comunes en todas las zonas verdes y se han sembrado en grandes cantidades.

Para cuestiones del descriptor Gestión Ambiental en el cuestionario de evaluación CST para parques temáticos se evalúa si la empresa da prioridad a la vegetación original en la planificación paisajística de sus instalaciones, y a la predominancia de esas especies. Del mismo modo, es importante analizar la debida identificación taxonómica y señalización de su historial natural.

Imágenes de las plantas introducidas encontradas



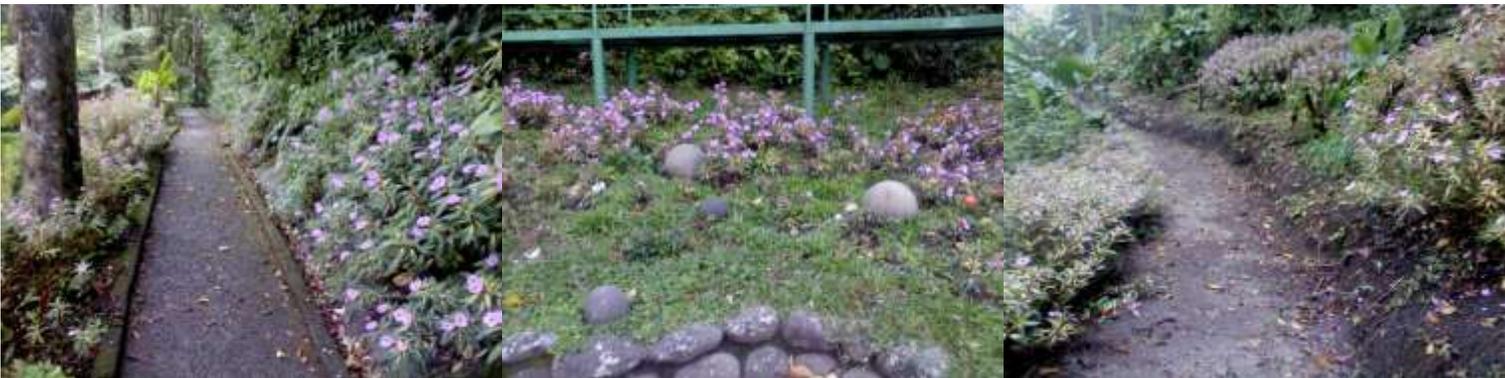
Familia: Balsaminaceae

Especie: *Impatiens gualleriana*

Nombre común: Chinas

Fotografía: Félix Jiménez

Situación: Es la especie más común y más abundante en los jardines del parque. Se ubica en los alrededores del edificio principal, en los costados del sendero que inicia la caminata a los puentes colgantes y a la llegada del mismo sendero. Se ubica también en la entrada del parqueo y sobre todo en los jardines de colibríes; ahí están en los costados casi por todo el sendero.



Fotografía: Félix Jiménez



Familia: Balsaminaceae
Especie: *Impatiens sp.*
Nombre común: Chinas

Fotografía: Félix Jiménez

Situación: También bastante común, aunque no tan abundante como la anterior. Se ubica en las cercanías de la recepción, senderos de inicio y fin de caminata de puentes y en los senderos de observación de colibríes.



Familia: Iridaceae
Especie: *Gladiolus crocosmia*
Nombre común: Gladiolas

Fotografía: Félix Jiménez

Situación: Ubicada en los alrededores de los senderos de entrada y salida a puentes colgantes.



Fotografía: Félix Jiménez

Familia: Malvaceae
Especie: *Hibiscus sp*
Nombre común: Amapola

Situación: Se encontraron dos variedades diferentes, una muy probablemente nativa y original de la zona, el otro si es una variedad introducida, probablemente un híbrido. Ubicadas en los senderos de observación de colibríes y en las cercanías de la recepción y el centro de acopio.



Familia: Hydrangeaceae
Especie: *Hydrangea sp.*
Nombre común: Hortensia

Fotografía: Félix Jiménez

Situación: Ubicada principalmente al costado del sendero de inicio de caminata de puentes y en las cercanías del centro de acopio.



Fotografía: Félix Jiménez

Especie no identificada.

Situación: Regularmente abundante. Se encuentra en los alrededores del edificio principal y en el sendero de colibríes.

De acuerdo a los resultados obtenidos a partir de este inventario y en relación con las acciones recomendadas para la evaluación CST en los aspectos que cubre este descriptor, lo que se recomienda con el fin de obtener una evaluación positiva en las preguntas 8.4 y 8.8 es extraer de las áreas verdes y jardines de la empresa esas especies de plantas que se identificaron como exóticas, y remplazarlas con otras plantas nativas que cumplan la misma función, que sean plantas que brinden belleza escénica a las áreas verdes y que además sirvan para la atracción de aves e insectos que busquen alimentarse de ellas.

Sobre la rotulación e identificación de las especies de plantas en las áreas verdes (preguntas 8.5 y 8.6 de este descriptor)

En este aspecto, también gracias al trabajo de campo y recolección de evidencias que se realizó, se pudo identificar que hay grandes debilidades, al igual que en los aspectos anteriormente mencionados sobre la prioridad que se le da a las plantas nativas en las áreas verdes y jardines. Se logró comprobar que no se cumple con esos aspectos puntuales que señalan las preguntas 8.5 y 8.6 en el descriptor Gestión Ambiental. Las especies nativas no están debidamente identificadas con su respectiva taxonomía y no se mantiene por escrito una pequeña reseña ilustrativa para efectos divulgativos sobre historia natural y el uso de ellas.

En la recolección de evidencia se logró identificar algunos rótulos haciendo mención del nombre en inglés y nombre científico de algunas especies (Ver Apéndice 10.), pero sin embargo, esos rótulos eran muy pocos y no cumplían con lo que las preguntas 8.5 y 8.6 piden. Esos rótulos estaban en el área del sendero del jardín de observación de colibríes.

Para solucionar esos problemas, lo más apto es invertir en la creación de la mayor cantidad posible de letreros de señalización de especies, que sean letreros que cumplan con los requerimientos para tales fines y que se distribuyan en las distintas áreas verdes en los alrededores de las instalaciones de la empresa. Que se haga para señalar las especies de plantas más sobresalientes y que presenten características dignas de resaltar para fines divulgativos e información a los clientes que visitan el parque.

4.9. Noveno descriptor: Cambio climático

4.9.1. Descripción

Para este aspecto se espera que la empresa desarrolle una oportunidad de crecimiento, al desarrollar una estrategia corporativa en cambio climático, enfocada en reducir su consumo energético e incluir nuevos energéticos y materiales bajos en carbono dentro de su cadena de valor para reducir sus emisiones de gases efecto invernadero GEI (gases de efecto invernadero) y su huella de carbono. Dicha estrategia les permitirá entrar a nuevos mercados y poder comunicarlo con sus grupos de interés, lo cual es base fundamental para fortalecer su competitividad (Certificado para la Sostenibilidad Turística, 2012).

El CST también señala en este tema que algunos elementos que pueden contemplar en el Plan de Mitigación de la empresa, entre otros son: demanda energética (gas, electricidad y combustibles fósiles), por la búsqueda del uso de energías alternativas, tecnologías eficientes, planes de reducción en el consumo energético, entre otros; consumo recurso hídrico, optar por la implementación de mecanismos para la reducción en el consumo de agua, uso de tecnología eficiente, reutilización de agua, implementación programas de ahorro; aguas residuales, implementar sistemas de tratamiento de aguas residuales adecuados por ejemplo: planta de tratamiento, biodigestor, entre otros; generación de desechos sólidos y líquidos, monitoreo de cantidad de desechos, reducción, programas de reciclaje; consumo de combustible fósil en el transporte, implementar un plan de compensación de los GEI producidos por el transporte terrestre, aéreo, marítimo, utilizado en su operación, evitar el uso de transporte de combustión interna.

Imagen 11. Detalle del descriptor Gestión ambiental

9. CAMBIO CLIMATICO	Ponderación	SI	NO	N/A
9.1 La empresa cuenta dentro de su plan anual operativo con objetivos específicos para la implementación de acciones tendientes a mitigar las emisiones de gas efecto invernadero.	3			
9.2 Existe un programa de capacitación e información para sus colaboradores sobre la incidencia de la actividad turística en cambio climático.	3			
9.3 La empresa informa y orienta a los clientes acerca el cambio climático, las acciones que implementa y los invita a participar activamente.	3			
9.4 La empresa informa y orienta a su comunidad acerca del cambio climático y promueve la implementación de acciones contra el mismo.	3			
9.5 La empresa tiene un programa de medición y monitoreo de su huella de carbono.	3			
9.6. La empresa compensa sus emisiones de carbono con proyectos y programas específicos verificables.	3			
9.7 La empresa contempla dentro de su plan de emergencia el nivel de vulnerabilidad de su entorno inmediato y acciones de adopción.	3			

Fuente: Certificado para la Sostenibilidad Turística, 2012

4.9.2. Resultados encontrados y recomendaciones para el noveno descriptor

La situación más importante a considerar en este descriptor es el hecho de que la nueva norma de evaluación CST para parques temáticos sostenibles que empezó a regir el año 2012 consideró este nuevo descriptor, el cual no se presentaba en la evaluación anterior en el estándar para agencias de viajes tour operadoras. Esto se presenta como un gran cambio en las gestiones para el proceso de evaluación CST, ya que con la evaluación anterior en la sede en La Fortuna se tenían antecedentes y documentos con los cuales se podía contar en cuanto a evidencias de las acciones y políticas de la empresa y compararlas con las de la sede en Monteverde.

De ahí que cada aspecto que se evalúa en este descriptor puede resultar como algo en lo que la empresa no ha incursionado aun. Por lo que lo más apto es

que la empresa comience a hacer gestiones para fortalecer sus políticas para mitigar las acciones que perjudican el cambio climático, desarrollar su programa de monitoreo de su huella de carbono, programar capacitaciones a sus colaboradores en temas de cambio climático y huella de carbono, hacer participes a sus clientes en estos programas y proyectos, y mas importante aun, diseñar estrategia para informar y llevar un registro de todas esas acciones. Eso con la finalidad de poder evidenciar las acciones de la empresa en cuanto al cambio climático se refiere, y así contar con buenos argumentos ante una eventual evaluación CST.

Capítulo V Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

- La situación de la empresa para el ámbito físico-biológico en la evaluación CST a la hora de desarrollar el proyecto de investigación fue optimista. La mayoría de aspectos que se evalúan en el cuestionario CST encontraban una respuesta positiva de acuerdo a las acciones que la empresa ejecuta, eso debido a que las políticas de sostenibilidad y ambientales son iguales para ambas sedes de la empresa, La Fortuna y Monteverde, y ya que la sede de La Fortuna había pasado por ese proceso de evaluación esas políticas y acciones se habían ejecutado de modo general en ambas sedes, todas apuntando por la mayor consecuencia posible con las exigencias del CST.
- La preparación académica que se recibe a nivel del grado de Bachiller en Gestión del Turismo Rural Sostenible es suficiente para dar al estudiante las herramientas técnicas, dotarlo de análisis crítico y generar en el criterio para proponer acciones y contribuir en las gestiones necesarias en un proceso de certificación como éste. En relación a esto, los programas de pasantías que se realizan en las empresas turísticas que atraviesan por esos procesos de certificación son un buen medio para la retroalimentación de ambas partes, la empresa y el estudiante.
- Para los aspectos más relevantes a considerar en cada descriptor del cuestionario de evaluación se propusieron recomendaciones basadas en las prácticas recomendadas por el CST, y que se lograron evidenciar como aspectos susceptibles gracias a la recolección de evidencia, análisis y comparación de esta con el modelo de sostenibilidad que propone el CST en su norma de evaluación para parques temáticos sostenibles. Con la aplicación de las recomendaciones dadas para cada aspecto investigado se puede lograr una mejor puntuación en una eventual evaluación para la certificación CST.

- La recolección de evidencias, así como la consistencia de estas resulta ser un factor determinante a la hora de pasar por un proceso de certificación, ya que en estas se van a basar los criterios del personal técnico encargado de la evaluación. La empresa además de crear y/o modificar sus políticas internas y planes de acción también debe llevar un registro estricto de todas esas acciones, en donde se debería incluir el departamento y personal encargado, las acciones que se realizaron y sus propósitos, los contribuyentes y participantes, la frecuencia y fechas en que se realizan esas acciones y los mecanismos que se emplearon para llegar a estas.
- Obtener una puntuación alta en la Certificación para la Sostenibilidad Turística del ICT es un proceso que conlleva mucha dedicación por parte del departamento de la empresa encargado de esas gestiones. La investigación bibliográfica, capacitaciones constantes a nivel interno de la empresa, la reestructuración y cambios en las políticas, prácticas y acciones cotidianas de la empresa, inversión económica destinada a la gestión de los proyectos ambientales y de sostenibilidad y el seguimiento que se le den a esas acciones así como la mejoras que se hagan en base a una evaluación previa son solo algunos de los factores mas sobresalientes que toman lugar en este proceso de certificación.

5.2. Recomendaciones

- Siendo el departamento de sostenibilidad de la empresa el encargado de llevar a cabo el proceso de certificación CST, se recomienda descentralizar de algún modo la dirección de ese departamento, ya que el hecho que la oficina del departamento se encuentre en La Fortuna hace que sea mas difícil de manejar los aspectos de sostenibilidad y gestión ambiental en Monteverde. Si bien es cierto las visitas periódicas a Monteverde de la persona le dan seguimiento a las acciones del departamento y sus acciones en esa sede, el abrir una plaza de asistente del departamento que permanezca constantemente en Monteverde ayudaría a una mejor gestión del departamento en cuanto a comunicación entre el departamento y demás contribuyentes de esa sede de la empresa.
- Crear copias y mantenerlas en las oficinas de la sede en Monteverde de la empresa de la documentación que la compañía guarda en cuanto a sus políticas de sostenibilidad y todo aquello que resulte como evidencia importante para los procesos de certificación y acreditaciones tanto a nivel nacional como internacional.
- Ejecutar los cambios que se identificaron como mas pertinentes en los aspectos que este trabajo de investigación señaló como factores que debían ser cambiados con el fin de obtener la mayor cantidad de respuestas positivas posibles según con lo que señala en cuestionario de evaluación CST en su primer ámbito, entorno físico biológico.
- Se recomienda también que la empresa, y más específicamente el departamento de sostenibilidad, busque los medios para hacer mas eficiente la comunicación en cuanto a los temas de sostenibilidad, procesos de certificación y acciones que se toman al respecto, ya que durante el tiempo en que se desarrollo este trabajo de investigación se pudo detectar en los colaboradores de la sede en Monteverde un ambiente de desconocimiento en algunos temas de esos, además de que algunos de los participantes de la

investigación así lo mencionaron, que la centralización del departamento era un factor influyente en la comunicación entre ambas sedes y los temas de importancia que se tienen en común.

- Darle seguimiento y seguir con los programas de pasantías para estudiantes universitarios en la empresa, tanto en La Fortuna como en Monteverde, ya que resultan una actividad provechosa para ambas partes, en donde la retroalimentación da como fruto el crecimiento profesional, experiencia en el campo laboral y aplicación de los conocimientos teóricos y herramientas académicas del estudiante, mientras por su lado la empresa obtiene documentación e ideas nuevas que bien pueden ser aplicadas a sus actividades como parte de las propuestas que los trabajos de investigación generados por los estudiantes. Que esas pasantías se sigan realizando para áreas y temas en los diferentes departamentos administrativos y operacionales de la empresa.
- Que el Instituto Tecnológico de Costa Rica de algún modo apoye e intermedie este tipo de pasantías con empresas turísticas de la zona que necesitan la asistencia de estudiantes con conocimientos técnicos en áreas de interés de la empresa.

Bibliografía

Acuña, M. (2012). *Manual para la Investigación Turística*. EUNED.

Biology Cabinet. (2 de Octubre de 2012). *Ecología: Biology Cabinet*. Obtenido de sitio web de Biology Cabinet: <http://www.biocab.org>

Bonilla, R. (2007). *Generalidades del Turismo*. San José: Instituto Nacional de Aprendizaje.

Bonilla, R. (2 de Octubre de 2012). *GENERALIDADES DEL TURISMO PARA GUIADO DE TURISTAS*. Obtenido de sitio web de INA: <http://www.ina.ac.cr>

Camacho, S. (2010). *Filosofía de la Empresa*. La Fortuna.

Cambio Climático Global. (25 de Setiembre de 2012). *¿Qué es el cambio climático?: Cambio Climático Global*. Obtenido de sitio web de Cambio Climático Global: <http://cambioclimaticoglobal.com/>

Certificado para la Sostenibilidad Turística. (2 de Octubre de 2012). *Acerca del CST*. Obtenido de sitio web de CST: <http://www.turismo-sostenible.co.cr>

Certificado para la Sostenibilidad Turística. (25 de Setiembre de 2012). *Proceso de certificación: CST*. Obtenido de sitio web de CST: <http://www.turismo-sostenible.co.cr>

DeGerencia. (22 de Setiembre de 2012). *Artículos: DeGerencia*. Obtenido de sitio web de DeGerencia: http://www.degerencia.com/articulo/competitividad_empresa_un_nuevo_concepto

Díaz, F. (1997). *Gestión Ambiental. Ecosistemas*.

- Ecopetrol . (2 de Octubre de 2012). *Quienes somos: Ecopetrol*. Obtenido de sitio web de Ecopetrol energía para el futuro: <http://www.ecopetrol.com.co>
- Gargiullo, M. (2008). *A field guide to plantas of Costa Rica*. Zona Tropical.
- Hammel, B. (2005). *Plantas ornamentales nativas de Costa Rica*. INBio.
- Kappelle, M. (2008). *Biodiversidad de los bosques de roble (encino) de la América Tropical*. INBio.
- Mincetur. (2 de Octubre de 2012). *Conceptos Fundamentales del Turismo*. Obtenido de sitio web de Mincetur:
http://www.mincetur.gob.pe/turismo/Producto_turistico/Fit/fit/Guias/Amazonas.pdf
- Ministerio de Seguridad Pública. (25 de Setiembre de 2012). *Ley de Vida Silvestre: MSP*. Obtenido de sitio web de Ministerio de Seguridad Pública:
<http://www.msp.go.cr>
- Oses , J., Didonna, F., & Quiros , R. (3 de Octubre de 2012). *Diseño, Planificación y Organización de un tour en aguas rápidas, mar y aguas planas*. Obtenido de sitio web de INA: http://www.ina.ac.cr/documentos/turismo_aventura
- Secretaría Técnica Nacional Ambiental. (25 de Setiembre de 2012). *Normativa: SETENA*. Obtenido de sitio web de SETENA: <http://www.setena.go.cr>
- Sistema Nacional de Áreas de Conservación . (2 de Octubre de 2012). *Información General: SINAC*. Obtenido de sitio web de SINAC:
<http://www.sinac.go.cr/infgeneral.php>
- Tatum. (22 de Noviembre de 2012). *Articulos: Tatum*. Obtenido de sitio web de Tatum Latinoamérica: <http://www.tatumglobal.com>

Tecnitur. (2 de Octubre de 2012). *Encuentros empresariales dictan la pauta para el fortalecimiento y competitividad*. Obtenido de sitio web de Tecnitur:
<http://www.tecnitur.com/edicion107/tecnica.pdf>

Weidlich, C. (2 de Octubre de 2012). *Legislacion Centros de Acopio: IFAM*. Obtenido de sitio web de Ministerio de Descentralización y Desarrollo Local:
<http://www.ifam.go.cr>

Apéndices

Apéndice 1. Bitácora de trabajo de campo realizada.

Fecha	Actividad	Detalles
Miércoles 15 agosto	Visita a oficina regional Llanuras del Norte del ICT	Solicitud de información y acceso a documentos y cuestionarios CST Atendido por Ceilyn Castro, Sostenibilidad Turística
Miércoles 22 agosto	Visita a Monteverde, miércoles y jueves	Reconocimiento de tours Sky Tram, Sky Trek (miércoles). Observación de aspectos de infraestructura; rotulación, basureros, pilas de agua y bombillos en los servicios sanitarios. Reconocimiento de tour Sky Walk (jueves). Consulta vía correo electrónico a Ceilyn Castro (ICT) sobre dudas en preguntas del cuestionario CST y aspectos legales del CST
Jueves 30 agosto	Visita a Monteverde, jueves y viernes	Recolección de información para la realización del informe escrito Anteproyecto Visita al serpentario, observación de la operación y características de la infraestructura Reconocimiento y observación del centro de acopio en el parque
Miércoles 19 setiembre	Visita a Monteverde, miércoles y jueves	Recolección de información sobre CST, sitio web del ICT www.visitcostarica.com Charla informativa a parte del personal sobre CST (guías) Observación de manejo de la bitácora del centro de acopio y reciclaje con el encargado Don Gaudelio Brenes
Miércoles 26 setiembre	Visita a Monteverde, miércoles	Asistencia a charla de Carolina Goodfellow Presentación de inducción al CST a los colaboradores de la empresa
Jueves 11 Octubre	Visita a Monteverde, jueves y viernes	Recorrido tour Sky Walk; observación de aspectos susceptibles a factores de impacto ambiental, basura y/o desechos generados en el tour Entrevistas con el personal de operaciones y guías de la empresa, temas de capacitaciones en sostenibilidad y cambio climático, divulgación de documentos y políticas de sostenibilidad y protección ambiental, cantidad de turistas en tour Análisis con Daniel Valverde sobre plantas nativas y exóticas en las áreas verdes del parque

Jueves 25 Octubre	Visita a Monteverde, jueves y viernes	Recolección de evidencia de acciones y tecnologías amigables con el ambiente mediante la toma de fotografías Elaboración del inventario de plantas nativas y exóticas con la asistencia de 3 de los guías de la empresa Breves entrevistas al personal de recepción
-------------------------	--	---

Apéndice 2. Entrevistas realizadas a los participantes

Entrevista para la jefatura del departamento de operaciones de la empresa	
<p>1- ¿Cuentan con un documento de divulgación de las políticas de sostenibilidad de la empresa? Si () No () Aclaraciones</p> <hr/> <hr/>	
<p>2- ¿Cuentan con documentos de normativa ambiental? Si () No () Aclaraciones</p> <hr/> <hr/>	
<p>3- ¿Mantienen un control periódico de la composición y manejo de aguas residuales? Si () No () Aclaraciones</p> <hr/> <hr/>	
<p>4- ¿Los insumos que utilizan para la mantención de las áreas verdes son amigables con el ambiente o no químicos? Si () No () Aclaraciones</p> <hr/> <hr/>	
<p>5- ¿Utilizan papel reciclado y reutilizan el papel de algún modo en el área de recepción y oficinas?</p>	

Si () No ()
Aclaraciones

Entrevista para el encargado de el área de comidas

1- ¿Los insumos y productos que utilizan en el área de comidas son biodegradables, orgánicos y/o reutilizables?

Si () No () Algunos ()

Aclaraciones

Entrevista los guías de la empresa

1- ¿Tienen acceso y/o conocimiento de los documentos de políticas de sostenibilidad de la empresa?

Si () No ()

Aclaraciones

2- ¿Qué acciones realizan para contribuir con el ahorro de agua y energía?

3- ¿Tienen establecido un número máximo de turistas por guía para operar los tours?

Si () No ()

Aclaraciones

4- ¿Reciben constantemente capacitaciones sobre temas de sostenibilidad, uso y manejo de recursos y cambio climático?

Si () No ()

Aclaraciones

5- ¿Tratan en sus Speeches y recorridos durante los tours con clientes temas de sostenibilidad, protección ambiental e importancia de la no extracción o alimentación de las especies animales silvestres?

Si () No ()

Aclaraciones

Apéndice 3. Fotografía de letrero ubicado en la entrada del parque en Monteverde que hace alusión a la viabilidad legal del proyecto del teleférico.



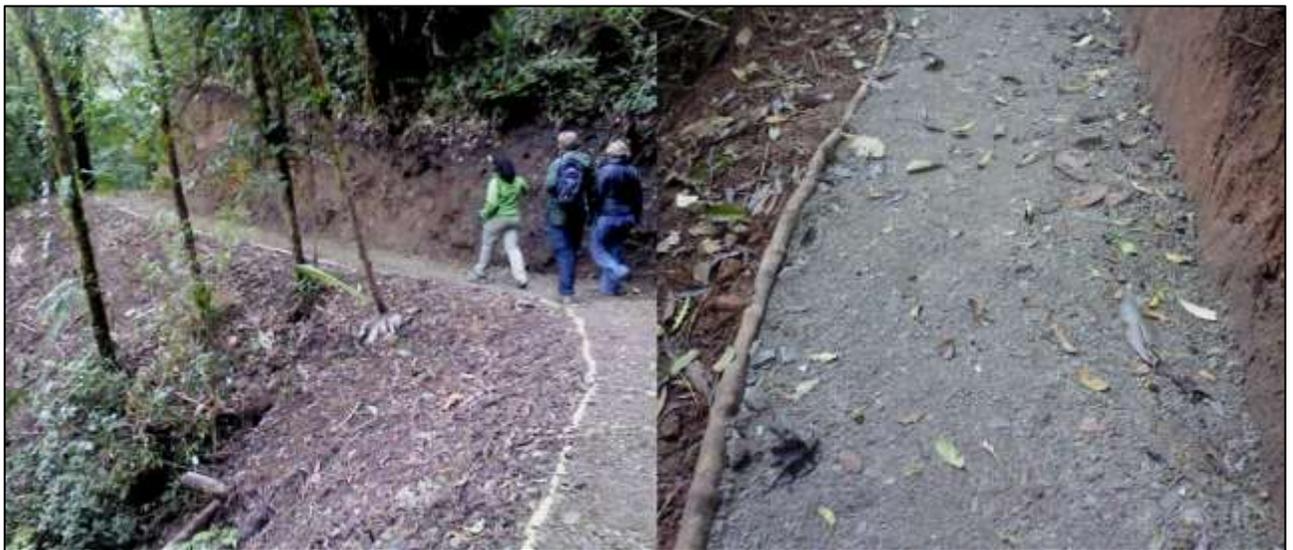
Fuente: Elaboración propia, Félix Jiménez

Apéndice 4. Fotografía de desechos en los senderos



Fuente: Elaboración propia, Félix Jiménez

Apéndice 5. Fotografía de ampliaciones en los senderos



Fuente: Elaboración propia, Félix Jiménez

Apéndice 6. Fotografía de letreros sobre normas ambientales en el parque.



Fuente: Elaboración propia, Félix Jiménez

Apéndice 7. Fotografía de comederos artificiales en el área de observación de colibríes.



Fuente: Elaboración propia, Félix Jiménez

Apéndice 8. Fotografía de basureros para la clasificación de los desechos.



Fuente: Elaboración propia, Félix Jiménez

Apéndice 9. Fotografías de letreros para incentivar el ahorro de agua y electricidad.



Fuente: Elaboración propia, Félix Jiménez

Apéndice 10. Fotografía de rótulos para identificación de especies de plantas en los senderos y jardines del parque.



Fuente: Elaboración propia, Félix Jiménez