

Resumen

El presente estudio muestra un análisis de efectividad sobre un instrumento de pre-diagnóstico a la Certificación de sostenibilidad Turística (CST), del Instituto Costarricense de Turismo (ICT). Este instrumento fue creado para hoteles donde el empresario estuviese interesado en conocer, previo a su formalización de gestión de certificación ante el ICT, su estado de sostenibilidad con base a los parámetros del CST. La primera versión fue diseñada y aplicada en 32 hoteles de La Fortuna de San Carlos por el Programa de Gestión Empresarial para el Incremento de la competitividad de las PYMES de la Región Huetar Norte de Costa Rica (PIC-ZEE), y este análisis establece el nivel de efectividad del instrumento y propone recomendaciones que permiten un mejoramiento continuo del mismo.

El análisis de efectuó en dos etapas; la primera consistió en la aplicación de una encuesta de percepción, respecto a la aplicación y los productos resultantes, a una muestra de empresarios que habían sido sometidos al instrumento, y la segunda implicó la aplicación de la herramienta en algunos hoteles locales para determinar fortalezas y debilidades. Con los resultados de ambas etapas se han propuesto las recomendaciones respectivas para el mejoramiento del instrumento de pre-diagnóstico al CST.

Abstrack

This study presents an analysis of effectiveness on a pre-diagnostic tool to Certificación de Sostenibilidad Turística (CST), of Instituto Costarricense de Turismo (ICT). This instrument was created to hotels where the businessman was interested in knowing, prior to finalization of certification to the management of ICT, the state of sustainability based on the parameters of the CST. The first version was designed and implemented in 32 hotels in La Fortuna of San Carlos by Programa de Gestión Empresarial para el Incremento de la Competitividad de las PYMES de la Región Huetar Norte de Costa Rica (PIC-ZEE), an analysis that establishes the level of effectiveness of the instrument and makes recommendations to enable continuous improvement of it.

The analysis conducted in two stages: the first involved the application of a survey of perception regarding the implementation and the resulting products to a sample of entrepreneurs who had been subject to the instrument, and the second involved the application of the tool in some local hotels to determine strengths and weaknesses. With the results of both stages have been proposed respective recommendations for the improvement of pre-diagnostic tool to CST.

**Instituto Tecnológico de Costa Rica
Sede San Carlos**

Carrera Gestión del Turismo Rural Sostenible

**Proyecto de Graduación para optar por el grado de
Bachiller en Gestión del Turismo Rural Sostenible**

“ Evaluación de efectividad de un instrumento de pre-diagnóstico desarrollado por el PIC-ZEE para empresas turísticas de hospedaje que desean obtener la Certificación de Sostenibilidad Turística (CST) del Instituto Costarricense de Turismo (ICT).”

**Elaborado por:
Ivannia Salazar Méndez**

**Profesor asesor:
Roberto Gallardo Loría**

**Santa Clara, San Carlos
Enero, 2010**

Comité asesor

Coordinador de Práctica Supervisada

Daniel Pérez Murillo

Lectores

Grace Damazio Acosta

Francisco Céspedes Obando

Tribunal examinador

Asesor

Roberto Gallardo Loría

Lectores

Grace Damazio Acosta

Francisco Céspedes Obando

Coordinador de Práctica

Daniel Pérez Murillo

Aclaratoria

En este documento se utiliza de manera general, la categoría gramatical correspondiente al masculino, con el único objetivo de agilizar su lectura. No obedece, por tanto, a ningún tipo de discriminación de género.

Dedicatoria

A Dios Todopoderoso

A mis padres principalmente.

A mis abuelos que en paz descansan.

A las personas que de una u otra manera me brindaron todo su apoyo.

Agradecimientos

A mis padres Idalie Méndez y Orlando Salazar que con su total esfuerzo, apoyo y dedicación han hecho posible mi formación profesional.

A Johan Estrada por estar siempre ahí.

Agradezco sinceramente al Biólogo Roberto Gallardo Loría del Instituto Tecnológico de Costa Rica sede San Carlos por guiarme durante el proceso de elaboración de este proyecto. Al MBA José Solera Salas, al Biólogo Uriel Barrantes Cartín por su desinteresada participación en la realización de la práctica de especialidad.

Al personal de las empresas turísticas ubicadas en la Fortuna de San Carlos: Hotel Las Colinas, Hotel El Sesteo Arenal, Hotel Oriuma y Hotel Arenal Rabfer que hicieron posible que el proyecto pudiera llevarse a cabo con su disposición a abrir las puertas de sus empresas y brindarnos de su valioso tiempo.

A todas las personas del Instituto Tecnológico de Costa Rica que de una u otra manera brindaron su aporte para que este proyecto pudiera lograrse.

A las personas que no menciono pero que de alguna forma estuvieron ahí para mí.

Tabla de contenido

CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN.....	1
Presentación del proyecto y origen	1
Titulo.....	3
Planteo del problema.....	3
Justificación del problema	4
Objetivos.....	5
Alcances / Limitaciones del proyecto.....	6
MARCO TEÓRICO	7
Antecedentes teóricos del estudio.....	7
Marco conceptual	8
CAPÍTULO III.....	14
METODOLOGÍA.....	14
Empresas participantes en la encuesta de percepción de proceso y resultados del pre-diagnóstico.	17
Periodo de aplicación de la encuesta de percepción de proceso y resultados del pre-diagnóstico al CST.	19
Análisis de resultados de las encuestas de percepción al proceso y resultados del pre-diagnóstico al CST.	19
Instrumento de pre-diagnóstico al CST versión 1.0.....	19
Empresa pre-diagnosticada con el instrumento versión 1.0.	19
Periodo de aplicación del Instrumento de pre-diagnóstico al CST versión 1.0.	20
Análisis de resultados de la aplicación del Instrumento de pre-diagnóstico al CST versión 1.0.....	20
Instrumento de pre-diagnóstico al CST versión 1.1.....	21
Empresa pre-diagnosticada con el Instrumento versión 1.1.....	21
Periodo de aplicación del Instrumento de pre-diagnóstico al CST versión 1.1.....	21
Evaluación de la efectividad en las diferentes fases del proyecto PIC-ZEE.....	22

Descripción del proceso para evaluación de niveles de efectividad en cada una de las fases del proyecto del PIC-ZEE.	24
Plan de mejoras.....	25
CAPÍTULO IV	26
RESULTADOS	26
Encuesta de percepción del proceso y los resultados del pre-diagnóstico al CST.	26
Aplicación del Instrumento de pre-diagnóstico al CST versión 1.0. en el Hotel Oriuma.....	29
Aplicación del Instrumento de pre-diagnóstico al CST versión 1.1 en el Hotel Las Colinas.	32
Niveles de efectividad en las diferentes fases del proyecto de pre-diagnóstico al CST del PIC-ZEE.	35
Discusión de resultados	37
CAPÍTULO V	40
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	40
Conclusiones.....	40
Recomendaciones.....	42
Bibliografía.....	43
Anexos	44
Anexo 1: Instrumento de Percepción por parte de las empresas	44
Anexo 2: Instrumento de pre-diagnóstico al CST, aplicado al Hotel Oriuma.	45
Anexo 3: Instrumento de pre-diagnóstico al CST, aplicado al Hotel Las Colinas.	54
Anexo 4: Información general de la empresa Hotel Las Colinas	62
Anexo 5: Información general de la empresa Hotel Arenal Rabfer	63
Anexo 6: Información general de la empresa Hotel El Sesteo Arenal	64
Anexo 7: Información general de la empresa Hotel Oriuma	65

Tabla de gráficos

Gráfico 1: Percepción de empresarios hacia Herramienta <i>versión 1.0</i> del PIC-ZEE..	26
Gráfico 2: Percepción de empresarios respecto a las personas aplicadores	27
Gráfico 3: Percepción de empresarios hacia los resultados finales	28
Gráfico 4: Contraste entre los resultados del pre-diagnóstico al CST versión 1.0 y 1.1 al Hotel Las colinas.	32

Tabla de figuras

Figura 1: Representación gráfica de descriptores, ámbitos y números de ítems del CST del ICT.	11
Figura 2: Diagrama que muestra las partes y funciones que intervinieron en el proyecto del PIC-ZEE.	14
Figura 3: Ámbitos para un análisis de efectividad total.	22
Figura 4: Representación gráfica de lo que se pretende realizar con el proyecto.....	25

Tabla de cuadros

Cuadro 1: Criterios de evaluación en la encuesta de percepción sobre la Herramienta.	15
Cuadro 2: Criterios de evaluación en la encuesta de percepción sobre los Aplicadores.	16
Cuadro 3: Criterios de evaluación de la encuesta de percepción sobre los Resultados Finales.	17
Cuadro 4: Resumen situación que presentan las empresas participantes.....	18
Cuadro 5: Desglose de cada uno de los ámbitos para la efectividad total del proyecto PIC-ZEE.....	23
Cuadro 6: Resultados obtenidos de aplicación del Instrumento de pre-diagnostico al CST del Hotel Oriuma.	29
Cuadro 7: Categorización del CST de acuerdo a los puntos obtenidos	30
Cuadro 8: Fortalezas y Debilidades identificadas en el Instrumento de pre-diagnóstico al CST versión 1.0.....	31
Cuadro 9: Categorización alcanzada por el Hotel Las Colinas, con respecto al Instrumento de pre-diagnóstico versión 1.0.	33
Cuadro 10: Categorización alcanzada por el Hotel Las Colinas, con respecto al Instrumento de pre-diagnóstico versión 1.1.	33
Cuadro 11: Descriptores que presentaron inconsistencias entre el pre-diagnóstico al CST versión 1.0 y versión 1.1.	34
Cuadro 12: Evaluación de efectividad de las fases del proyecto de pre-diagnóstico al CST del PIC-ZEE.....	35
Cuadro 13: Propuesta de mejoras para los Instrumentos de pre-diagnóstico al CST versión 1.0 y versión 1.1.	36

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Presentación del proyecto y origen

El proyecto para evaluar la realidad de las empresas turísticas con respecto a la sostenibilidad, dio inicio cuando el Programa de Incremento de Competitividad de las PYMES del Instituto Tecnológico de Costa Rica y Grupos Asociativos de los Sectores Dinámicos de la Región Huetar Norte, más conocido como PIC-ZEE, expresó sus preocupaciones por medir las realidades concretas con las que se encontraban las empresas turísticas de la zona norte (empresas de hospedaje en su gran mayoría) en el tema de la sostenibilidad. Este proyecto pretendía no solo proponer una invitación a una gestión administrativa determinada, sino a una ruta de largo aliento que solamente beneficios traerá al destino como tal y a las empresas particulares que lo conforman.

Los resultados del proyecto llevado a cabo por el PIC-ZEE se consideran como un primer aporte al duro camino para que la región norte del país en general, y de La Fortuna en particular, sea un verdadero destino sostenible de Costa Rica. A partir de estos resultados obtenidos con respecto a la sostenibilidad, se propuso dar una secuencia a los mismos, y analizar la efectividad con que se pudieron dar, de acuerdo con el instrumento de pre-diagnóstico al CST que fue utilizado para sus evaluaciones.

Antecedentes del estudio

El PIC-ZEE en su preocupación por evaluar la sostenibilidad que presentaban algunas de las empresas turísticas de la zona norte, puso en marcha un proyecto con el cual se mostraría su realidad con respecto a las normas de sostenibilidad que el Instituto Costarricense de Turismo propone. Para ese proyecto se elaboró un instrumento de pre-diagnóstico creado por Barrantes (2008). Ese instrumento permitió almacenar los datos brindados por las empresas con respecto a los criterios establecidos (mismos criterios del CST, pero se encuentran de forma resumida) en la misma, y consecuentemente mostrar esos datos al empresario en gráficos sencillos, de fácil entendimiento. El proyecto se ejecutó, mostrando los niveles de sostenibilidad que tenían las empresas, esos resultados del PIC-ZEE mostraban que de 32 empresas que recibieron el programa de acompañamiento, su totalidad contaban con el permiso municipal (patente), permiso sanitario y que además mostraban servicios como lo son: teléfono, facsímil y correo electrónico.

En los resultados obtenidos del pre-diagnóstico elaborado por el PIC-ZEE, solamente el 57,6 % presenta la declaratoria turística del ICT. Así, al 100 % de esas 32 empresas se les realizó un pre-diagnóstico, resultando que, en promedio, los hoteles de la región apenas recibirían una “hoja” dentro del CST y un 40% no recibiría ninguna. Apenas tres hoteles (10 %), recibirían una categoría de 3 “hojas” y el resto entre 1 y 2 “hojas”. En todos los casos, el ámbito de CST más débil, siempre resultó ser el de Cliente Externo. Los resultados en el correspondiente acompañamiento y en el proceso de implementación de acuerdo a la propuesta de plan individual para la mejora en la sostenibilidad, arrojó resultados diversos en el colectivo de empresas. En síntesis, algunas empresas fueron muy proactivas y se comprometieron de un modo intenso en el cumplimiento de las tareas sugeridas en el respectivo plan pero otras simplemente, no sobrepasaron el nivel de esfuerzo necesario para el avance de cualquier tipo.

Algunas organizaciones han estado involucradas en el tema del CST, entre ellas FORETUR (Foro Regional de Turismo) y AMITUFOR (Asociación de Microempresarios Turísticos de La Fortuna). FORETUR ha contribuido con el desarrollo y mantenimiento de un clima de negocios favorable, promoviendo la competitividad en general de la región. Por esto, FORETUR promueve en la zona norte de nuestro país la implementación de certificaciones ambientales que permitan comprobar al cliente que visita el lugar, que este se encuentra en armonía con el medio ambiente que le rodea, lo que da lugar a que la región se desarrolle de manera más competitiva en relación con otros sectores turísticos del país.

AMITUFOR por otra parte, pretende mostrar a las personas que visitan la zona de La Fortuna una visión más integrada de la oferta de la gran variedad de atractivos que presenta el lugar, es por esto que también se ha dado la tarea de que la zona se diferencie con otros lugares de Costa Rica en cuanto al tema de la sostenibilidad, y, promueve entre sus miembros que se implemente el CST en sus empresas. Sin embargo, y hasta el momento de la ejecución de este análisis, no se habían realizado diagnósticos para conocer la efectividad con que se llevaron a cabo los resultados obtenidos por el PIC-ZEE en su proyecto de evaluación de las empresas con respecto a la sostenibilidad.

Titulo

Evaluación de efectividad de un instrumento de pre-diagnóstico desarrollado por el PIC-ZEE para empresas turísticas de hospedaje que desean obtener la Certificación de Sostenibilidad Turística (CST) del Instituto Costarricense de Turismo (ICT).

Planteo del problema

¿Cuál es el nivel de efectividad del instrumento de pre-diagnóstico al CST desarrollado en el PIC-ZEE, con la que fueron evaluadas empresas turísticas de la zona norte de Costa Rica?

Justificación del problema

El problema en mención requiere de una metodología concreta para aproximarse a una respuesta que permita valorar el instrumento, y a su vez, sugerir posibles mejoras para el mismo. La intención es suministrar al empresario un instrumento que le brinde certeza sobre su nivel y cercanía para obtener el CST del modelo de sostenibilidad que propone el ICT. La evaluación de las empresas identificará que tan lejos o cerca se está de llegar a cumplir esos objetivos de sostenibilidad.

Ante el problema de crear una diferenciación con respecto a la sostenibilidad del medio que rodea a las empresas en la zona norte de Costa Rica, se ha pretendido realizar la elaboración de un proyecto creado por el PIC-ZEE para que cada vez se pueda estar más cerca de cumplir ese gran objetivo. En este sentido, el estudio que se hace en esta investigación pretende diagnosticar que tan efectivo fue la evaluación que se implementó a dichos hoteles de la zona norte de nuestro país.

En nuestro país actualmente encontramos tan solo 127 empresas de hospedaje aproximadamente con la certificación ambiental de CST (en todos los niveles), esto es un número realmente preocupante para la cantidad de empresas del sector turismo que existen en el país. Existen además algunos factores que dificultan el ingreso de las empresas al CST, uno de ellos es la falta de conocimiento y acceso a la información en este tema que tienen las personas encargadas del establecimiento, lo que aleja el deseo de obtener la certificación. El proceso de visita por parte del ICT una vez que la empresa ha decidido inscribirse en el programa, suele demorar un poco, y la información recolectada para evidenciar las respuestas que brindan los empresarios en muchas ocasiones se vence, ya que por lo general el plazo máximo de tiempo es de tres meses desde el día que fue creada la evidencia, lo que conlleva a que la documentación no sea válida y por esto los puntos del ítem del CST sean negativos; además, esta demora muchas veces indisponde a los mismos empresarios con respecto al programa.

Por ello, todo lo definido en el párrafo anterior es importante promover y divulgar la Certificación de Sostenibilidad Turística, y por lo tanto valorar que tan cerca se encuentran las empresas turísticas de obtener la sostenibilidad deseada.

Objetivos

Objetivo general:

Analizar la efectividad de un instrumento, desarrollado por el PIC-ZEE, de pre-diagnóstico a la Certificación de Sostenibilidad Turística (CST) del Instituto Costarricense de Turismo (ICT), con que fueron evaluadas empresas turísticas de hospedaje de la zona norte de Costa Rica.

Objetivos específicos:

1. Aplicar, a una muestra de empresarios de hospedaje que le fueron pre-diagnosticadas sus empresas con el instrumento del PIC-ZEE versión 1.0, una encuesta sobre su percepción del proceso y los resultados de pre-diagnóstico.
2. Aplicar el instrumento de pre-diagnóstico al CST versión 1.0 a empresas turísticas de hospedaje de La Fortuna, para identificar, a manera de ejemplo, fortalezas y debilidades del proceso.
3. Aplicar el instrumento de pre-diagnóstico al CST versión 1.1 a empresas turísticas de hospedaje ya pre-diagnosticadas con el instrumento de pre-diagnóstico versión 1.0, para identificar inconsistencias entre ambas versiones.
4. Proponer un plan de mejoras al instrumento de pre-diagnóstico al CST para ambas versiones para mejorar su efectividad.

Alcances / Limitaciones del proyecto

Se diagnostica la efectividad que tuvo la aplicación del instrumento de pre-diagnóstico al CST, que fue empleado en algunos establecimientos turísticos de hospedaje de la zona norte, de manera que se concluye su nivel de efectividad y se proponen mejoras al proceso.

El estudio presenta limitaciones de índole de tiempo para realizar la práctica de especialidad y de disponibilidad de empresarios. Por un lado, el corto tiempo con que se dispone en el plan de estudios para realizar la práctica de especialidad repercute en el tamaño de la muestra de empresas estudiadas y por el otro, las personas encargadas de las empresas mostraron grandes dificultades para coordinar las entrevistas pertinentes, motivo por el cual se extendió el tiempo de recolección de los datos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes teóricos del estudio

La evaluación de empresas turísticas para contemplar su realidad con respecto a la sostenibilidad cada vez viene dándose con mayor frecuencia. Esto porque cada vez son más las empresas que quieren ir de la mano con la sostenibilidad y de esta manera buscar la certificación por parte del ICT.

El Instituto Costarricense de Turismo, desde la creación de la Certificación de Sostenibilidad Turística, ha venido promoviéndola, para que cada vez sean más las empresas que se encuentran dentro de ella (en la actualidad existen aproximadamente 127 empresas certificadas), y de esta manera poder asegurar al visitante que se realizan prácticas sostenibles, es importante mencionar que la participación en el CST es de carácter voluntario. Los empresarios que se interesan por formar parte de esta certificación aumentan cada vez más, ya que la demanda en este tipo de sitios que se encuentran en armonía con el medio que le rodea, es cada vez más fuerte y cada día las personas se sensibilizan por cuidar y mantener los recursos con los que contamos en el planeta. Las empresas que se encuentran certificadas con el CST, reciben beneficios o incentivos, como la exoneración en algunos impuestos, se brinda una promoción particular a las empresas turísticas que se encuentran certificadas de las que no lo están, algunas páginas web únicamente contienen información de este tipo de hoteles.

El PIC-ZEE en su preocupación por evaluar la realidad que presentan las empresas, implementó su estudio en el año 2008 en la zona norte de Costa Rica, y logró mostrar la realidad de esta zona que cuenta con gran potencial y desarrollo turístico, en general los resultados no fueron muy alentadores, empezando porque desde la invitación a las empresas a participar en el programa, existió un número importante de deserciones en el mismo momento, de 44 empresas que se invitaron a participar en el programa 12 no estuvieron interesadas en formar parte del mismo. Los resultados indicaron que, en promedio en esta zona las empresas alcanzarían "1 hoja", y que un número muy pequeño de estas aproximadamente el 10% llegarían a alcanzar las "3 hojas", pero ninguna más que eso, sin embargo el número de empresas que no llegarían a alcanzar la categoría mínima del CST fue bastante significativo, alcanzando casi el 40 %. Este estudio realizado por el PIC-ZEE provocó que algunas empresas (las más interesadas), reconocieran su lejanía con las prácticas de sostenibilidad recomendadas y por lo tanto empezaran a trabajar por lograr acercarse a estas (PIC-ZEE, 2008).

Marco conceptual

La definición de Desarrollo Sostenible ya ha recibido toda la atención imaginable y bien aceptada que es la que se aportó desde 1987 por la Comisión Mundial de Medio Ambiente y Desarrollo de las Naciones Unidas y que dice que: *El desarrollo sostenible es el proceso que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.* Se reconoce también que el desarrollo sostenible se apoya o sustenta en tres grandes aspectos o dimensiones, a saber: la sostenibilidad económica o financiera, la sostenibilidad social y la sostenibilidad ambiental.

Instituto costarricense de Turismo (2009), declara que en 1931 se decreta la primera normativa sobre regulación turística, donde se crea "La Junta Nacional de Turismo", la cual funcionó hasta el 09 de agosto de 1955, fecha en que fue creada la entidad que hoy se conoce con el nombre de "Instituto Costarricense de Turismo", mediante la Ley 1917. La misión del ICT es promover el desarrollo turístico integral, con el fin de mejorar el nivel de vida de los costarricenses, manteniendo el equilibrio entre lo económico, lo social, la protección del ambiente, la cultura y la infraestructura. El ICT mantiene sus oficinas centrales en San José, Costa Rica, sin embargo busca una descentralización abriendo sedes en otras partes del país.

Un instrumento que aislado pierde sentido pero que es clave en la promoción y práctica de una sostenibilidad turística, es el de las certificaciones, que aparecen como el mecanismo que permite dar fe de una gestión apropiada de esta (Chávez, 2004).

La mayor parte de las certificaciones en turismo están enfocadas a la calidad del ambiente y la práctica del turismo sostenible, todas son voluntarias y un 70% certifican a los servicios de hospedaje y en menor escala a las tour operadoras, los medios de transportes y la infraestructura (OMT, 2002).

Nuestro país dio un significativo paso desde inicios de los años noventa cuando abordó con determinación la implementación de un sistema de certificación que vio la luz en 1993 bajo el nombre de Certificado de la Sostenibilidad Turística (CST), cuando estuvo disponible la Norma para Empresas de Hospedaje (Monge, 2003).

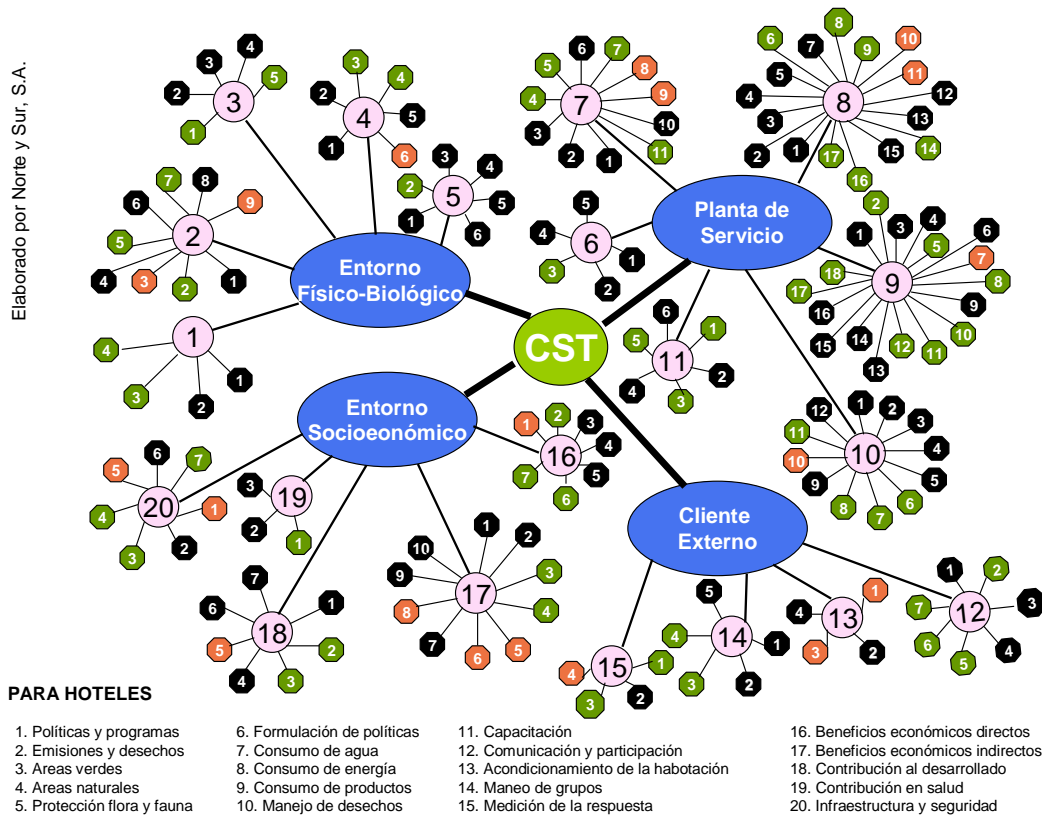
De acuerdo con Monge (2003), es en 1993, que empieza la tarea de conceptualizar y establecer el marco teórico que sustentaría la propuesta de certificación y hasta 1997 se consolida un complejo proceso de consulta política, técnica e institucional, que culmina con el Decreto Ejecutivo (# 27235) que crea a la Comisión Nacional de Acreditación del CST. Entre 1999 y el 2000, se certifican las primeras organizaciones y en el 2003, se intenta internacionalizar la norma como marca registrada perteneciente al ICT.

El Estándar CST o Manual de Categorización del CST se estableció en 1997 y en él se establece un método de puntuación de 1 a 3 que se otorgan a las medidas que van siendo cumplidas. Los elementos de la sostenibilidad que son considerados por la norma, están organizados en Ámbitos que a su vez se desgranán en Descriptores, conformados a su vez por preguntas de evaluación, cuyas respuestas positivas van aportando el valor numérico que categorizará a la gestión de la empresa, en este caso de hospedaje (ICT, 1997).

Cada ámbito tiene un valor del 25% del total y se evalúan independientemente unos de otros. Además se ofrecen niveles de sostenibilidad que van de 1 a 5, bajo la justificación de que esto obliga a la empresa a la mejora constante. Estos niveles son las famosas “hojas” con que se asocia la operación del CST. A la hora de asignar una puntuación total, siguiendo la escala que el mismo Estándar propone, se escoge la menor puntuación obtenida en cualquiera de los cuatro ámbitos, con la intención de poner todos los ámbitos con la misma importancia relativa y evitar la concentración de acciones en algunos de ellos.

Existe además una Guía de Aplicación, que ofrece lineamientos claros y concretos que permiten la implementación de la norma, incluso para la empresa por sí sola. El proceso de certificación inicia con la inscripción voluntaria por parte de la empresa, aceptando con ellos los requisitos, recomendaciones y compromisos y a partir de entonces, se inicia el proceso de información, verificación y comunicación que culmina cuando la CNA conoce los resultados de la evaluación y toma decisión de otorgar la certificación a la empresa que lo solicita.

En la Figura 1 se resalta visualmente los descriptores que conforman a cada uno de los ámbitos así como el número de ítems o preguntas específicas que a su vez tiene cada descriptor en el CST. Cada pregunta tiene una coloración según el número de puntos asociados: el color negro es para preguntas que valen un punto, el color verde para las de dos puntos y el color rojo para preguntas con valor de 3 puntos.



Fuente: Estándares de Calidad y sostenibilidad para la competitividad de las PYMES, 2008.

Figura 1: Representación gráfica de descriptores, ámbitos y números de ítems del CST del ICT.

Los ámbitos de Entorno Físico y Planta de Servicio atienden las cuestiones medio ambientales, específicamente la integridad física del ambiente, el manejo de la diversidad biológica, la eficacia en el manejo de los recursos y la pureza medio ambiental. El ámbito de Cliente Externo, se relaciona con la satisfacción y participación del cliente y el ámbito de Entorno Socioeconómico se relaciona con los temas de la riqueza cultural, el bienestar de la comunidad, el control local, la equidad social y la calidad del empleo (ICT, 1997).

El PIC-ZEE (Programa de Incremento de la Competitividad de las PYMES de la Región Huetar Norte), tiene como objetivo contribuir con el desarrollo productivo de la Región Huetar Norte, por medio del incremento de competitividad de las PYMES vinculadas individual o asociativamente a los sectores empresariales definidos como dinámicos por la estrategia regional de desarrollo Zona Económica Especial (ZEE). El PIC-ZEE, se inscribe en el marco de la rectoría de las políticas públicas en materia de pequeña y mediana empresa del Ministerio de Economía Industria y Comercio del Gobierno de Costa Rica, según Ley No. 8262. Los vínculos establecidos entre la Zona Económica Especial y el Ministerio de Economía favorecieron las gestiones de financiamiento realizadas por el Ministerio ante la Agencia Canadiense para el Desarrollo Internacional (ACDI). El Programa tiene como prioridad el trabajo con empresas pertenecientes a los sectores empresariales dinámicos. Estos básicamente son agroindustria, industria, TIC y turismo (Martínez et al. 2005).

El Programa de Incremento de la Competitividad de las PYMES de la Región Huetar Norte (PIC-ZEE) creó un instrumento basado en el CST, para evaluar la realidad y el nivel que presentaban las empresas de la zona norte con respecto a la sostenibilidad que mantenían. Esta herramienta fue elaborada en una plantilla con el formato de MSO Excel, con todos los ítems de la Norma para Empresas de Hospedaje para el CST (ICT, 1997) y en cada uno de los ítems se previó espacio para una de tres respuestas posibles: que el ítem se cumpliera, que estuviera en camino de cumplirse o que del todo no estuviera cubierto o cumplido. Si se cumplía cualquiera de las primeras dos opciones se otorgaban los puntos del ítem. De lo contrario no se otorgaba ningún puntaje. La hoja electrónica permitía acumular los puntajes obtenidos por descriptor y por ámbito y automáticamente los trasladaba a instrucciones sencillas de graficación de modo que instantáneamente se obtienen los gráficos de barras descriptivos de la situación de cumplimiento de la Norma CST (PIC-ZEE, 2008). Este instrumento anteriormente descrito es lo que se menciona en este documento con el nombre de instrumento de pre-diagnóstico al CST versión 1.0.

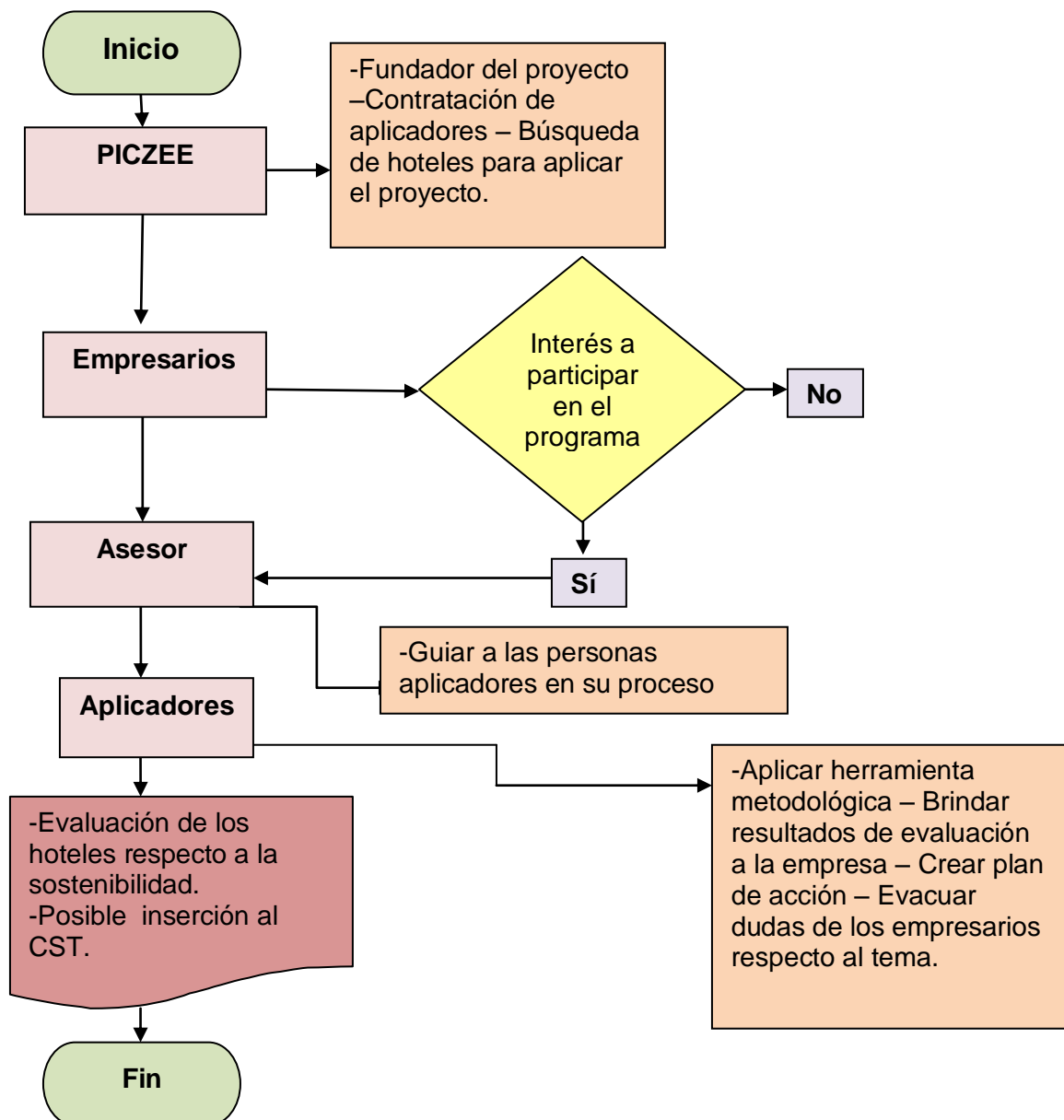
En el tema de la sostenibilidad y el desarrollo competitivo de una zona determinada, se encuentra AMITUFOR (Asociación de Microempresarios Turísticos de La Fortuna), donde a raíz de una capacitación promovida por la Zona Económica Especial (ZEE), el Ministerio de Industria y Comercio, la Embajada de Japón y el Instituto Tecnológico de Costa Rica, nace la idea en un grupo de micros, pequeños y medianos empresarios de organizarse para crear dentro del contexto de la atracción un destino turístico amplio, donde La Fortuna se conozca por muchísimo más que un volcán y aguas termales. Las metas generales de AMITUFOR son: dar una promoción integral a La Fortuna, capacitación de las empresas vinculadas a la actividad turística y el fomento de la cultura y los valores (Amitufor, 2007).

Se pretende un mejoramiento del Instrumento de pre-diagnóstico al CST, por ello es importante brindar el concepto de mejoramiento continuo, según López (2001), el mejoramiento continuo se describe como cambios para mejorar, pero haciendo más extensivo el concepto, lo que implica una cultura de cambio constante para evolucionar hacia mejores prácticas. El mejoramiento continuo no se trata de realizar grandes cambios, más bien se enfoca en realizar mejoras pequeñas pero continuadas en todas las actividades, es una cuestión paso a paso y no de grandes revoluciones.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

En el siguiente flujo grama se muestra las diferentes fases y cada una de sus funciones, con las cuales se hizo posible la realización del proyecto impulsado por el PIC-ZEE.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 2: Diagrama que muestra las partes y funciones que intervinieron en el proyecto del PIC-ZEE.

Instrumento de percepción sobre el proceso y resultados del pre-diagnóstico.

Se creó un instrumento (anexo 1) para valorar la percepción que tienen los empresarios sobre el proyecto realizado por el PIC-ZEE en setiembre del 2008. Este instrumento fue dividido en tres secciones que son la herramienta (documento Excel), las personas aplicadores y los resultados finales que se obtuvieron. Cada uno de estos tres ámbitos contaba con diferentes criterios de evaluación, donde el empresario tenía tres respuestas posibles; bueno, regular y malo. Luego de estas evaluaciones se crearon gráficos sencillos que permitieran tener información en conjunto de la percepción general de los empresarios sobre el proceso y resultados del proyecto ejecutado por el PIC-ZEE.

Cuadro 1: Criterios de evaluación en la encuesta de percepción sobre la Herramienta.

Fuente: Elaboración propia.

Criterios de evaluación sobre la Herramienta	
Breve	Los ítems son breves y no tienden a confundir a los empresarios.
Concreto	Los ítems planteados se refieren a acciones concretas y no redundan en sí mismos.
Congruencia con CST	Los criterios de evaluación son acordes con los criterios establecidos en el CST del ICT.
Eficacia en la transformación de datos a resultados	Rapidez con que se transforman las respuestas brindadas por los empresarios a resultados.
Conceptos claros	Los ítems expuestos, se entienden claramente sin necesidad de que el aplicador tenga que explicarlos.

Cuadro 2: Criterios de evaluación en la encuesta de percepción sobre los Aplicadores.

Fuente: Elaboración propia.

Criterios de evaluación sobre los Aplicadores	
Proyección de confianza por parte de los aplicadores	Las personas aplicadores inspiran confianza hacia las personas de las empresas.
Planteamiento de preguntas claro	Se plantean los criterios de evaluación de una forma clara a los empresarios encargados de responder el instrumento.
Dominio del tema	Se muestra un dominio y manejo de los temas en consideración.
Rigurosidad en la evaluación	Se evalúan las respuestas brindadas por los empresarios o encargados de una manera rigurosa y estricta.
Confianza del aplicador hacia respuestas brindadas	Se comprueba la validez de las respuestas brindadas por los empresarios.
Solicitud de documentos	Se solicitan documentos que respalden la respuesta que está brindando el empresario.
Asesoramiento a la empresa en mejoras	Se realizó algún tipo de seguimiento para que la empresa aplicara las mejoras correspondientes.

Cuadro 3: Criterios de evaluación de la encuesta de percepción sobre los Resultados Finales.

Fuente: Elaboración propia.

Criterios de evaluación sobre los Resultados Finales	
Relación de las respuestas con los resultados finales	Los resultados finales que brindo el instrumento, tuvieron una relación congruente con las respuestas de los empresarios.
Claridad de los resultados	Los resultados pueden entenderse por si solos de una manera clara.
Explicación de los resultados finales	Explicación de los resultados por parte de alguna persona encargada del proyecto.
Satisfacción de los resultados finales	Satisfacción de los empresarios, en cuanto a los resultados finales que brindo el instrumento.
Capacidad de la empresa para lograr el Plan de Acción	Capacidad de las empresas (tiempo, dinero, etc.), para lograr las mejoras establecidas en el Plan de Acción.
Mejoras realizadas en la empresa	Nivel de las mejoras que la empresa fue capaz de realizar.

Empresas participantes en la encuesta de percepción de proceso y resultados del pre-diagnóstico.

Las empresas se eligieron con ayuda del PICZEE, uno de los requisitos para su participación fue que se encontraran como miembros activos de AMITUFOR (Asociación de Microempresas Turísticas de La Fortuna), otro de los criterios fue que se encontraran lo más cerca posible del centro de La Fortuna, esto para facilitar el acceso a las visitas que debían realizarse, también que las personas encargadas de las empresas estuvieran dispuestos a participar y por supuesto que ya hubieran recibido el pre-diagnóstico por parte del PIC-ZEE (para el caso de las encuestas).

Las empresas encargadas de responder la encuesta de percepción son las siguientes:

-Hotel El Sesteo Arenal (anexo 6): a esta empresa se le aplicó el instrumento de Excel creado por el PIC-ZEE a finales del año 2008, pero lastimosamente no pudo seguir con el proceso de incorporación del CST. La empresa se encuentra ubicada aproximadamente a 400 metros norte del Parque central de La Fortuna.

-Hotel Arenal Rabfer (anexo 5): con este hotel se tiene una situación en la que se encuentra el resultado de categorización que otorgó el instrumento de Excel creado por el PICZEE, y también el resultado de categorización que brindo el ICT después de haber hecho su evaluación. El hotel ya logró insertarse en el CST con “una hoja”.

-Hotel Las Colinas (anexo 4): esta empresa ya fue evaluada con anterioridad por el instrumento de pre-diagnóstico al CST del PIC-ZEE. En la actualidad el hotel Las Colinas se encuentra esperando la visita del ICT para poder ser evaluado en el CST. Lo anterior se resume en el siguiente cuadro que muestra la situación que presentan las empresas participantes.

Cuadro 4: Resumen situación que presentan las empresas participantes.

Fuente: Elaboración propia.

Nombre de la Empresa	Situación de empresas participantes		
	Instrumento de Percepción	Instrumento “ versión 1.0”	CST
Hotel Las Colinas	✓	✓	
Hotel Arenal Rabfer	✓	✓	✓
Hotel El Sesteo Arenal	✓	✓	
✓ Aplicado			

Periodo de aplicación de la encuesta de percepción de proceso y resultados del pre-diagnóstico al CST.

La encuesta se aplicó en el mes de septiembre del 2009. Para ello se programaron dos visitas a cada una de las empresas participantes, la primer visita era de presentación y la segunda para llevar a cabo la ejecución de la encuesta, se estimó un tiempo por encuesta para cada empresa de aproximadamente 35 minutos.

Análisis de resultados de las encuestas de percepción al proceso y resultados del pre-diagnóstico al CST.

Los gráficos derivados de los resultados de las encuestas de percepción sobre el proceso y los resultados, mostraran claramente cuáles fueron los criterios en los que se obtuvo menor calificación, por lo tanto se podrá analizar y discutir el porqué de sus debilidades.

Instrumento de pre-diagnóstico al CST versión 1.0.

Este instrumento (anexo 2) fue el creado por el PIC-ZEE, es un instrumento elaborado en una página de Excel que contiene todos los criterios del CST de una manera resumida, cada uno de los criterios establecidos tiene lugar para tres posibles respuestas: que el criterio se cumpliera, que estuviera en camino de cumplirse o que del todo no estuviera cumplido. Si se cumple cualquiera de las primeras dos opciones se otorgan los puntos del ítem, de lo contrario, no se otorga ningún puntaje. Los datos que se van introduciendo en el instrumento van dando resultados de manera automática en forma de gráficos sencillos, y al final se obtiene la categorización de sostenibilidad que logró la empresa evaluada.

Empresa pre-diagnosticada con el instrumento versión 1.0.

La aplicación de este instrumento dio lugar en La Fortuna de San Carlos centro y la empresa pre-diagnosticada es la siguiente:

-Hotel Oriuma (anexo 7): Hotel Oriuma pertenece al grupo de hoteles que por alguna razón no recibieron el pre-diagnóstico al CST que impartió el PIC-ZEE a finales del año 2008.

De 44 empresas invitadas a participar del programa, solo 32 completaron hasta el final de la consultoría, por lo que esas 12 restantes ni siquiera obtuvieron su pre-diagnóstico. Las causas de esas deserciones en el momento de la invitación, se encuentran fuera de las manos de las personas encargadas del proyecto; sin embargo, se cree que la mayor de ellas fue la falta de motivación.

Con esta evaluación que recibe el Hotel Oriuma, podrá conocer la categoría de sostenibilidad en la que se encuentra.

Periodo de aplicación del Instrumento de pre-diagnóstico al CST versión 1.0.

Para ello se programaron un promedio de cuatro visitas, la primer visita se realizó en el mes de setiembre (16 setiembre) del 2009 como presentación y las siguientes tres se fueron dando a lo largo del mes de octubre y principios de noviembre del mismo año, donde se ejecutó la aplicación del instrumento de pre-diagnóstico al CST. La aplicación del instrumento se realiza con la persona de la empresa que mantiene la información suficiente como para responder a las necesidades o demandas de todos y cada uno de los ítems de la Norma.

En cada visita se requirió de una computadora personal de manera que los datos y los fueran quedando registrados automáticamente y de este modo también los gráficos que también se forman de manera automática.

Análisis de resultados de la aplicación del Instrumento de pre-diagnóstico al CST versión 1.0.

Conforme se iba aplicando el instrumento de pre-diagnóstico, se iban reconociendo en él las fortalezas y debilidades que conlleva. De esta manera, una vez que todas fueron identificadas se rescataron en un cuadro (cuadro 8), el cual se presenta en la sección de resultados.

Instrumento de pre-diagnóstico al CST versión 1.1

El instrumento *versión 1.1* (anexo 3) es el mismo que el *versión 1.0* creado por el PIC-ZEE en estructura y contenido, se le ha llamado *versión 1.0* porque posee un grado de rigurosidad más elevado a la hora de ser aplicado y sus exigencias son más cercanas a las requeridas por el ICT, es decir, el instrumento es el mismo, lo que forma su diferencia es la forma en que es aplicado y evaluado. Este instrumento posee el mismo número de ítems que el Instrumento de pre-diagnóstico al CST *versión 1.0* y que el CST, cuando alguna de las evidencias o muestras para alguno de los criterios, no es válida o no se encuentra en la empresa, los puntos del ítem no se brindan.

Empresa pre-diagnosticada con el Instrumento versión 1.1

El Hotel Las Colinas (anexo 4) es la empresa participante de la aplicación del Instrumento de pre-diagnóstico *versión 1.1*, cabe mencionar que esta empresa ya fue evaluada con anterioridad por el instrumento *versión 1.0* del PIC-ZEE. Las Colinas se encuentra ubicado en La Fortuna centro, brinda el servicio de hospedaje y alimentación a los visitantes. A la fecha de la creación de este documento, la empresa se encontraba en espera de la visita del ICT para poder ser evaluados con respecto al CST.

Periodo de aplicación del Instrumento de pre-diagnóstico al CST versión 1.1.

Se programaron un promedio de cuatro visitas, la primera de ellas se realizó el 16 de setiembre del 2009 como presentación, y las visitas restantes se distribuyeron a lo largo del mes de octubre y principios de noviembre del mismo año.

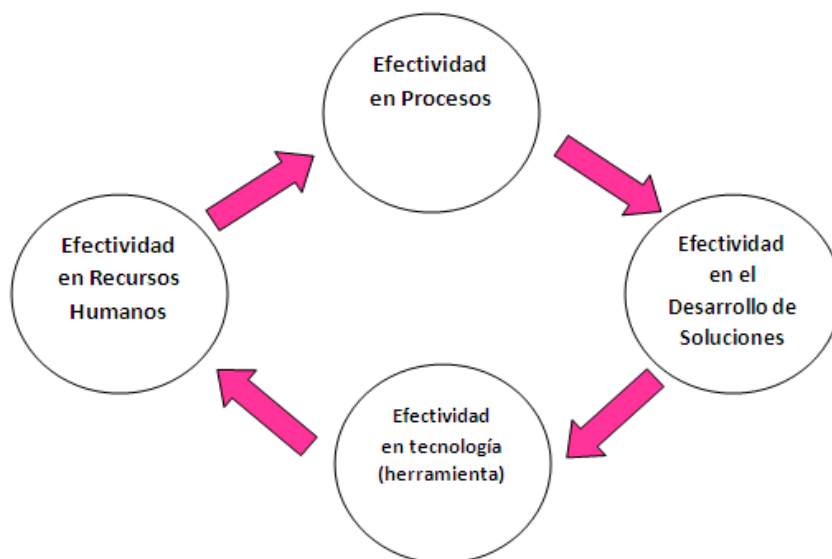
Para cada visita se requirió de una computadora personal para ir almacenado los datos, al mismo tiempo que se iban transformando los resultados a manera de gráficos de forma automática. La aplicación del Instrumento se llevó a cabo con la personas encargada de la empresa, para que pudiera tener respuesta a todas y cada una de las preguntas.

Análisis de resultados de la aplicación del Instrumento de pre-diagnóstico al CST versión 1.1.

Al aplicar el Instrumento versión 1.1 en el Hotel Las Colinas se va a obtener la categorización del CST en la que se encuentra. Esta empresa ya cuenta con un pre-diagnóstico realizado por el PIC-ZEE versión 1.0, por lo que se realizará una comparación de resultados y de posibles inconsistencias entre ambas versiones de pre-diagnósticos. Los ámbitos que resultaron con diferencias entre ambas versiones muestran en un cuadro (cuadro 11) en el área de resultados.

Evaluación de la efectividad en las diferentes fases del proyecto PIC-ZEE.

La siguiente figura muestra cada uno de los cuatro ámbitos sobre los cuales se va a trabajar su efectividad.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 3: Ámbitos para un análisis de efectividad total.

Cada una de las cuatro fases anteriores se desglosan en diferentes criterios, y con cada una de ellas se efectuará un cuadro de efectividad, para reconocer así sus aspectos más débiles y los más fortalecidos.

Los ámbitos se desglosan de la siguiente manera:

Cuadro 5: Desglose de cada uno de los ámbitos para la efectividad total del proyecto PIC-ZEE.

Fuente: Elaboración propia.

Efectividad en Procesos	<ul style="list-style-type: none">• Diseño del Instrumento• Selección de las empresas participantes• Aplicación de Instrumento• Seguimiento al Proyecto
Efectividad en Desarrollo de Soluciones	<ul style="list-style-type: none">• Plan de Acción• Asesoría a Empresas
Efectividad en Tecnología	<ul style="list-style-type: none">• Instrumento Excel• Instrumento tecnológico (computadora)
Efectividad en Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none">• PICZEE• Asesores• Aplicadores• Empresarios

Descripción del proceso para evaluación de niveles de efectividad en cada una de las fases del proyecto del PIC-ZEE.

Cada fase o ámbito se encuentra dividida en diferentes criterios, estos criterios van a ser evaluados con una puntuación de 1, 2 y 3, donde uno sería la puntuación más baja y por lo tanto tres la máxima puntuación que se alcance. La base para brindar la puntuación a cada criterio es la información que verbalmente nos han brindado los empresarios, la persona encargada de elaborar el Instrumento de pre-diagnóstico, las mismas personas aplicadores del Instrumento, personas pertenecientes al PIC-ZEE, los resultados de la encuesta de percepción que fue aplicada a los empresarios y las inconsistencias que se pudieron apreciar entre las dos versiones. Los criterios anteriores permiten determinar si se llevaron a cabo en cada una de las fases las mejores acciones y procesos, o si de lo contrario, se pudieron haber desarrollado de una mejor manera; dependiendo de la situación se brindara la puntuación en el rango establecido (1 a 3).

Plan de mejoras

Podemos observar lo que se pretende realizar gráficamente en la siguiente figura, donde la base para esa propuesta de mejoras de las versiones consiste en las inconsistencias que existieron entre las mismas, además de los resultados de la aplicación de la encuesta de percepción del proceso y resultados que le fue aplicada a los empresarios, y por supuesto todas las observaciones que han ido resultando de la ejecución de este proyecto y que son importantes tomar en cuenta. Este plan de mejoras se muestra en un cuadro (cuadro 13) en el área de los resultados, consta de una serie de propuestas generales y específicas para las dos versiones.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 4: Representación gráfica de lo que se pretende realizar con el proyecto.

CAPÍTULO IV

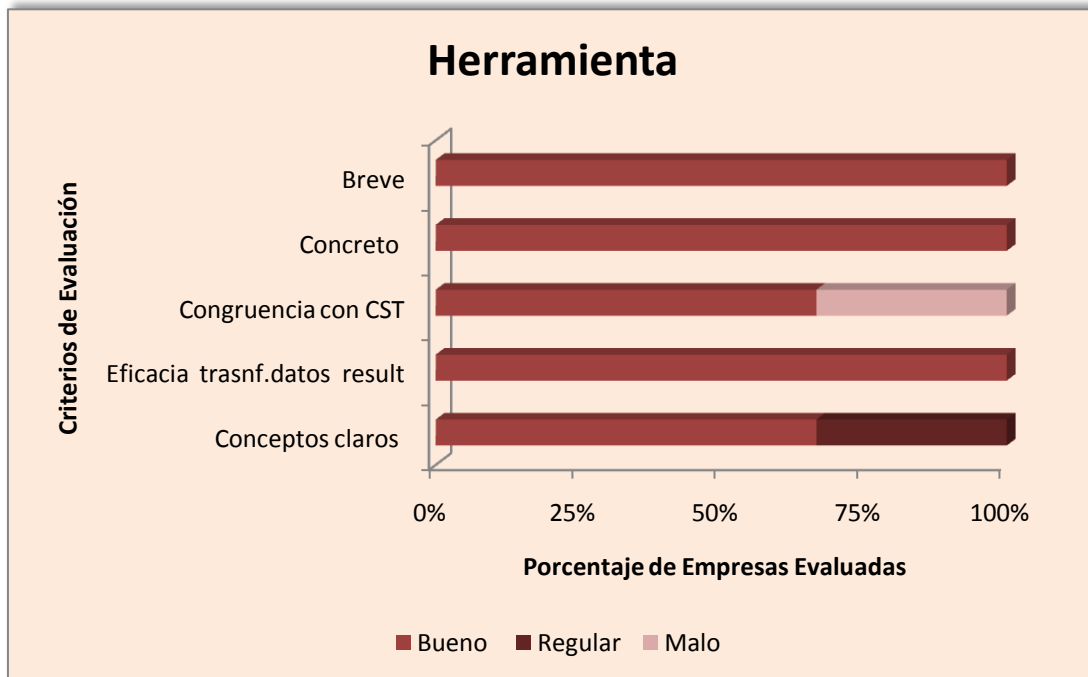
RESULTADOS

Encuesta de percepción del proceso y los resultados del pre-diagnóstico al CST.

Después de haber aplicado el instrumento (anexo 1) para evaluar la percepción de los empresarios de los tres hoteles participantes, se obtuvo lo siguiente:

Gráfico 1: Percepción de empresarios hacia Herramienta *versión 1.0* del PIC-ZEE.

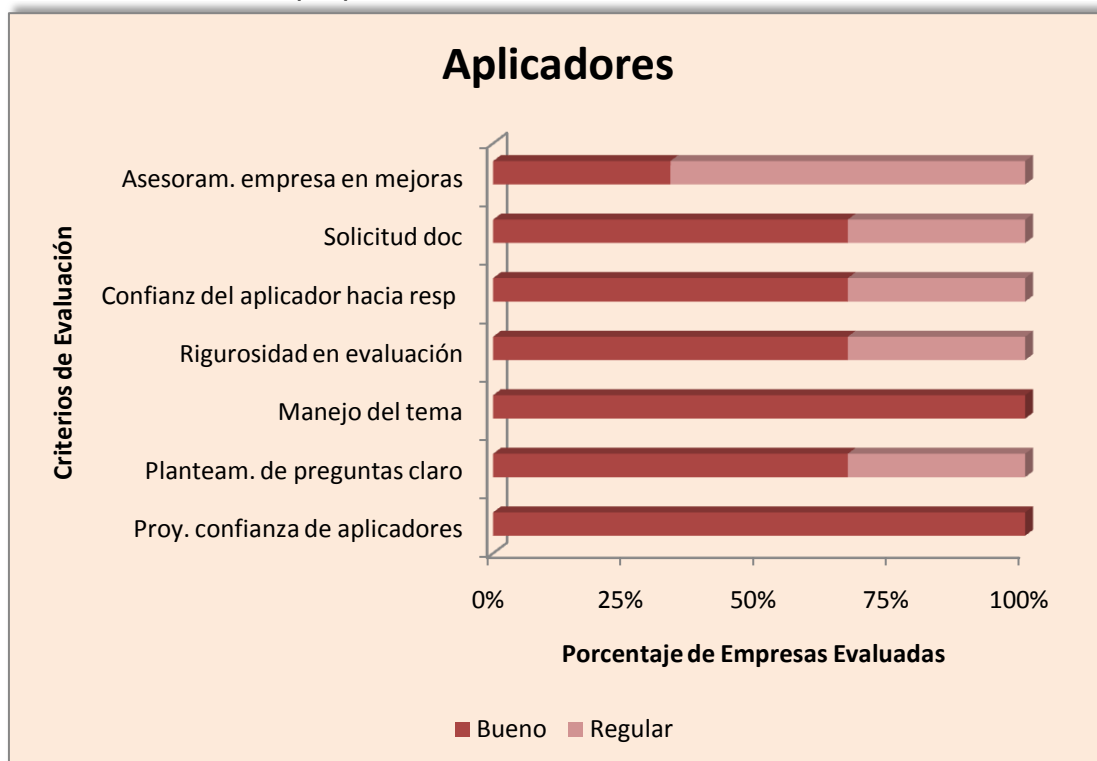
Fuente: Elaboración propia.



Con respecto a la Herramienta se muestra en el gráfico anterior (gráfico 1) que en general su calificación por parte de los empresarios fue buena, y que solo se presentaron dos criterios que son la claridad de conceptos y la congruencia con el CST donde la herramienta presenta debilidades, sin embargo esto fue declarado así solo por una pequeña parte de la muestra.

Gráfico 2: Percepción de empresarios respecto a las personas aplicadores

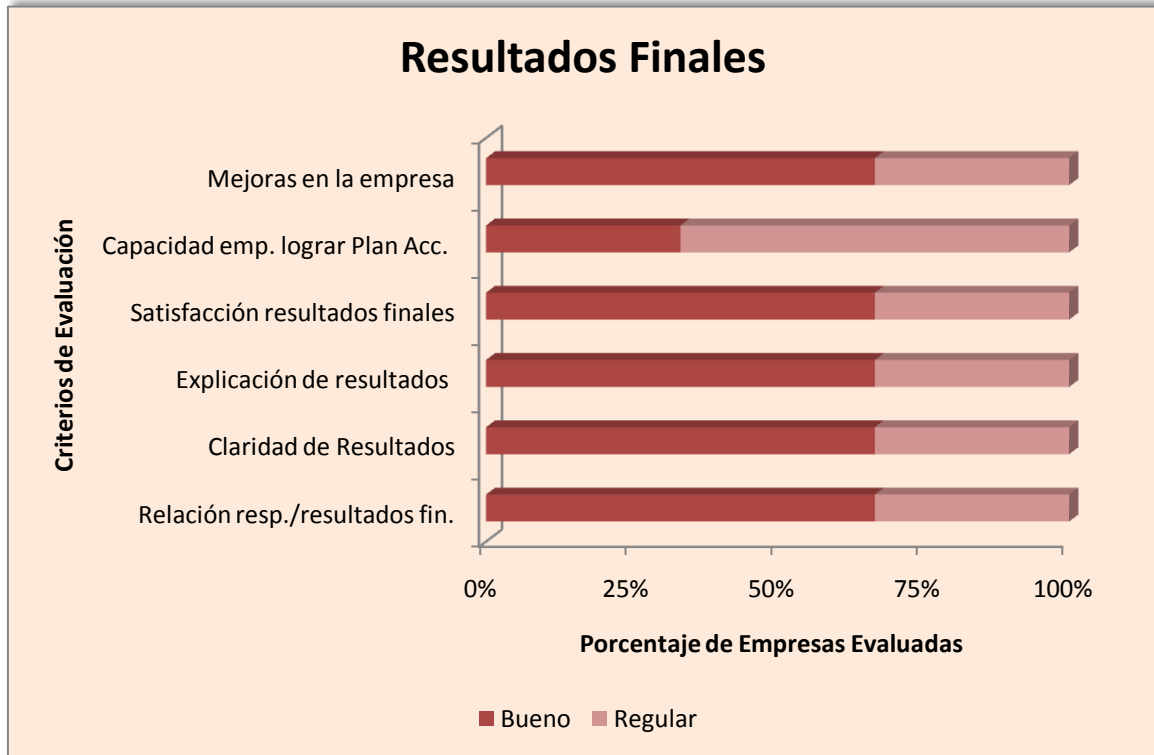
Fuente: Elaboración propia.



En el gráfico 2, con respecto a las personas aplicadores de la herramienta, se presenta una situación con calificación buena en su mayoría, sin embargo en uno de los aspectos que es el asesoramiento de los aplicadores hacia las empresas la mayoría de los encuestados tuvieron una percepción regular. Se observa además que las personas encargadas de aplicar el instrumento de pre-diagnóstico mostraban dominio del tema y proyectaban confianza hacia los empresarios.

Gráfico 3: Percepción de empresarios hacia los resultados finales

Fuente: Elaboración propia.



Como se aprecia en el gráfico 3, que trata sobre los resultados finales predomina la calificación buena, sin embargo existe un criterio que es el de la capacidad de la empresa para realizar las mejoras respectivas, donde predomina la calificación regular, y que también podemos decir que es este criterio uno de los que tiene mayor importancia para que la empresa pueda insertarse de manera exitosa en la Certificación de Sostenibilidad Turística.

Aplicación del Instrumento de pre-diagnóstico al CST versión 1.0. en el Hotel Oriuma.

El Instrumento de pre-diagnóstico al CST versión 1.0, fue aplicado en una empresa de hospedaje (Hotel Oriuma), la cual no contaba con pre-diagnóstico anteriormente. El siguiente cuadro (cuadro #), resume los resultados de la aplicación del Instrumento, y la categoría de Sostenibilidad que logró obtener de acuerdo a los parámetros de evaluación establecidos por el ICT. Se muestra, el número de descriptores y preguntas por ámbitos, el puntaje máximo que se puede alcanzar y los puntos que logró obtener la empresa en cada uno de los ámbitos.

Cuadro 6: Resultados obtenidos de aplicación del Instrumento de pre-diagnostico al CST del Hotel Oriuma.

Fuente: Instrumento Excel de pre-diagnóstico al CST del PIC-ZEE.

Importancia relativa	Ámb.	Descrip.	Preguntas	Máximo puntaje	Puntos logrados	% alcanzado	Categoría alcanzada
25%	Entor. Físico Biológ.	5	30	46	14	30	0
25%	Planta de Servicio	6	69	107	25	23	1
25%	Cliente Externo	4	20	34	1	3	0
25%	Entor. Soc. Económ.	5	34	59	30	51	1
100%	Total	20	153	246	70	28	1

Según el cuadro de categorías de acuerdo a la puntuación de la Norma para Hoteles del CST que se muestra a continuación y los resultados anteriormente mostrados, la empresa Hotel Oriuma califica para **0** hojas.

Cuadro 7: Categorización del CST de acuerdo a los puntos obtenidos

Fuente: CST 1997.

Categoría CST	
Hojas	Puntos
0	-20
1	20-39
2	40-59
3	60-79
4	80-94,4
5	95

Con la aplicación del instrumento de pre-diagnóstico al CST versión 1.0, se diferenciaron algunas fortalezas y debilidades que se presentan en el siguiente cuadro.

Cuadro 8: Fortalezas y Debilidades identificadas en el Instrumento de pre-diagnóstico al CST versión 1.0.

Fuente: Elaboración propia.

Instrumento de pre-diagnóstico al CST versión 1.0	
Fortalezas	Debilidades
1. Despierta en el empresario motivación e interés en el tema del CST.	1. Una vez entregado el documento de pre-diagnóstico, los criterios tienden a confundir a los empresarios, ya que se encuentran resumidos.
2. Brinda una muestra al empresario de los criterios en los que su empresa se encuentra más débil en el tema de la sostenibilidad.	2. Si el Instrumento es aplicado en una sola visita, resulta tedioso y agotante, tanto para el empresario, como el aplicador.
3. Categoriza a la empresa en un nivel de acuerdo a su sostenibilidad.	3. No posee un nivel estándar de rigurosidad en la evaluación.
4. Rapidez con que el Instrumento transforma los datos en resultados y gráficos.	4. Los resultados pueden variar, dependiendo de la persona que aplica el Instrumento.
5. Los gráficos muestran al empresario los resultados de manera sencilla y fácil de entender.	
6. El Instrumento de Excel, permite tener en conjunto y de manera ordenada todos los criterios de la Norma, así como espacio para agregar comentarios.	

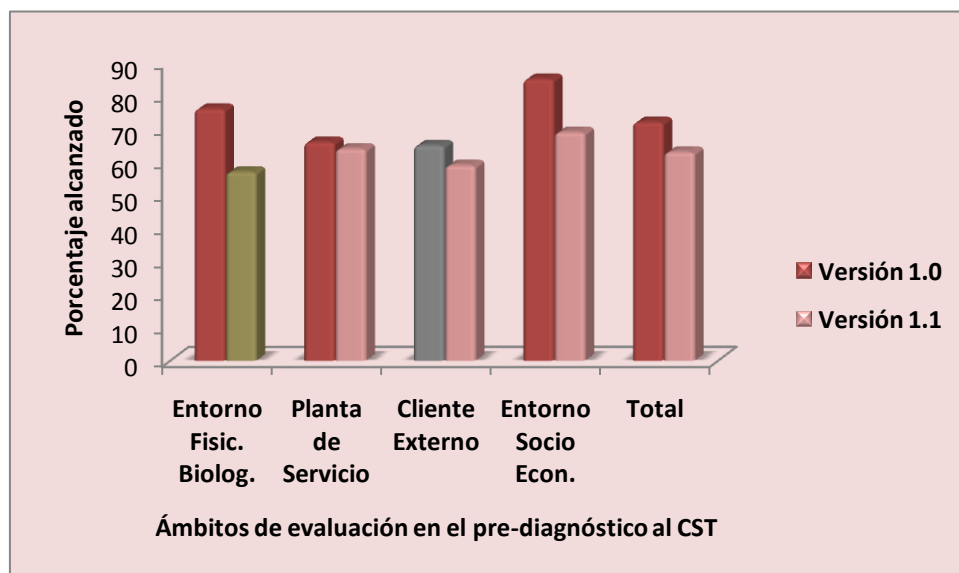
Aplicación del Instrumento de pre-diagnóstico al CST versión 1.1 en el Hotel Las Colinas.

El Hotel las Colinas (anexo 4), ya contaba con un pre-diagnóstico al CST aplicado por el PIC-ZEE, con la aplicación de la versión 1.1, se identifica si existen inconsistencias entre ambos resultados.

El gráfico siguiente muestra claramente los resultados de cada una de las versiones, se observa que en cada uno de los diferentes ámbitos existió una variación en los resultados, en algunos de ellos más que en otros, pero siempre sus resultados mantuvieron diferencias. En los cuadros siguientes se muestra el nivel de categorización que obtuvo el Hotel Las Colinas con cada una de las versiones con respecto a la Norma de Categorización para Hoteles del CST. Se aprecia que los resultados de categorización son distintos, su diferencia es de un nivel (una hoja).

Gráfico 4: Contraste entre los resultados del pre-diagnóstico al CST versión 1.0 y 1.1 al Hotel Las colinas.

Fuente: Elaboración propia.



Cuadro 9: Categorización alcanzada por el Hotel Las Colinas, con respecto al Instrumento de pre-diagnóstico versión 1.0.

Versión 1.0	
Categoría CST	
Hojas	Puntos
0	-20
1	20-39
2	40-59
3	60-79
4	80-94,4
5	95

Cuadro 10: Categorización alcanzada por el Hotel Las Colinas, con respecto al Instrumento de pre-diagnóstico versión 1.1.

Versión 1.1	
Categoría CST	
Hojas	Puntos
0	-20
1	20-39
2	40-59
3	60-79
4	80-94,4
5	95

En el cuadro 11 se aprecian únicamente los descriptores en sus respectivos ámbitos, que presentaron inconsistencias entre sí, al comparar las dos versiones de pre-diagnóstico al CST.

Cuadro 11: Descriptores que presentaron inconsistencias entre el pre-diagnóstico al CST versión 1.0 y versión 1.1.

Fuente: Elaboración propia.

Inconsistencias entre Instrumento de pre-diagnóstico al CST versión 1.0 y versión 1.1.	
Ámbito	Descriptores que presentan diferentes resultados
Entorno Físico Biológico	1.Políticas y Programas
	2.Emisiones y Desechos
	4.Áreas naturales
Planta de Servicio	6.Formulación de Políticas
	7.Consumo de Agua
	8.Cosumo de energía
	10.Manejo de Desechos
	11.Capacitación
Cliente Externo	15.Medición de la Respuesta
Entorno Socio Económico	16.Beneficios Económicos Directos
	17.Beneficios Económicos Indirectos
	20.Infraestructura y Seguridad

Niveles de efectividad en las diferentes fases del proyecto de pre-diagnóstico al CST del PIC-ZEE.

El proyecto que se ejecuto a finales del año 2008 por parte del PIC-ZEE, fue dividido en fases, cada una de esta en criterios, y en el cuadro siguiente se muestra la evaluación de la afectividad considerada en cada una de ellas.

Cuadro 12: Evaluación de efectividad de las fases del proyecto de pre-diagnóstico al CST del PIC-ZEE.

Fuente: Elaboración propia.

Efectividad de las fases del proyecto de pre-diagnóstico al CST del PIC-ZEE		
Ámbito	Criterio	Puntuación
Procesos	Diseño del Instrumento	5
	Selección de empresas participantes	3
	Aplicación del Instrumento	2
	Seguimiento al proyecto	2
	Evaluación general	3
Desarrollo de soluciones	Plan de Acción	4
	Evaluación general	4
Tecnología	Instrumento Excel	5
	Instrumento Tecnológico	5
	Evaluación general	5
Recursos Humanos	PIC-ZEE	4
	Asesores	4
	Aplicadores	4
	Empresarios	4
	Evaluación general	4
Evaluación 1- 2 - 3 - 4 - 5 ← Mínima Máxima →		

Cuadro 13: Propuesta de mejoras para los Instrumentos de pre-diagnóstico al CST versión 1.0 y versión 1.1.

Fuente: Elaboración propia.

Propuesta de Mejoras para los Instrumentos de pre-diagnóstico al CST versión 1.0 y versión 1.1
<i>Propuestas Generales</i>
1. Establecer los ítems de evaluación que se encuentran en el Instrumento Excel de una forma más clara de manera que puedan ser entendidos por cualquier persona.
2. Establecer criterios para escoger a las empresas participantes, que permitan definir que son las verdaderamente interesadas, comprometidas y capaces de realizar las acciones requeridas para optar por el CST. Estos criterios pueden ser: tiempo disponible de las personas encargadas de la empresa para asistir el proyecto, disposición a adoptar el compromiso que conlleva la participación en el CST, y, uno de los más importantes si cuentan con el recurso financiero y humano necesario para realizar las mejoras requeridas para su inserción al CST.
3. Capacitar a las personas encargadas de la aplicación del Instrumento en el tema del CST, brindando la capacitación adecuada y con el personal profesional en el área necesario. Preferiblemente que los aplicadores sean profesionales o tengan experiencia en la materia.
4. Las personas aplicadores del Instrumento y por lo tanto la evaluación, deben poseer un alto grado de rigurosidad con las respuestas brindadas por los empresarios. Debe existir una verificación máxima de las respuestas.
5. Los aplicadores del Instrumento, no deben brindar los puntos del ítem si el empresario no presenta las evidencias completas, ya que el ICT no los otorga si no se presentan todas las pruebas correspondientes.
6. Se debe brindar un asesoramiento cercano a las empresas posterior al pre-diagnóstico, para guiar su camino hacia la inserción del CST.
7. El Instrumento de pre-diagnóstico debe ser aplicado en no menos de dos visitas, para que su ejecución no sea cansada y tediosa, tanto para los aplicadores como para los empresarios.
<i>Propuesta específica</i>
1. Incluir en el Instrumento de pre-diagnóstico de Excel, una casilla con NA (no aplica), para los ítems donde es permitida esa opción. Basado en el CST.

Discusión de resultados

En la encuesta de percepción sobre el pre-diagnóstico al CST realizado por el PIC-ZEE, en cuanto Instrumento, uno de los criterios más débiles fue el de la claridad de conceptos y la congruencia con el CST, esto pudo haber resultado porque el Instrumento de Excel, si bien cuenta con los mismos criterios del CST, estos se presentan de una forma muy resumida, lo cual provoca que una vez que el Instrumento es brindado al empresario, tienda a confundirlos y por lo tanto mal interpretar sus significados.

Con respecto a la percepción de los empresarios hacia la encuesta realizada en tema de las personas encargadas de la aplicación, predominó la buena calificación, sin embargo en el aspecto que se denomina Asesoramiento a la Empresa en Mejoras, predominó la calificación regular, esto, resultado del no seguimiento cercano e importante con lo que respecta a la ejecución del Plan de Acción para acercarse a la sostenibilidad, los empresarios podían evacuar algunas de sus dudas por vía correo electrónico o telefónica, sin embargo su percepción a ese este rubro no fue tan bueno, como probablemente lo hubiese sido manteniendo un contacto directo, donde se realicen las visitas necesarias y las recomendaciones correspondientes.

A nivel general, la encuesta aplicada para evaluar la percepción con respecto al proceso y los resultados del pre-diagnóstico ejecutado por el PIC-ZEE, fue efectivo a manera de que permitió reconocer cuales son las debilidades que los mismos empresarios percibieron durante el proceso. Al conocer estas debilidades (detectadas por los empresarios), se abre paso para buscar el porqué de sus deficiencias y sus posibles soluciones.

Con la aplicación del Instrumento de pre-diagnóstico al CST versión 1.0 al Hotel Oriuma, se permitió, primero que todo categorizar la empresa de acuerdo a su nivel de sostenibilidad, pero sobre todo reconocer durante su aplicación cuales eran las fortalezas y debilidades con que contaba el Instrumento de pre-diagnóstico, una de las fortalezas más importantes que se encontró, es que se despertó interés y motivación en el empresario para conocer más sobre el tema del CST y por supuesto su posible inserción a este. Entre las dos versiones de pre-diagnóstico al CST que en este documento se mencionan, se presentan una diferencia en sus resultados, a pesar de ser en su contenido y forma dos Instrumentos exactamente iguales, lo que produce esa variación de resultados es la forma en que es evaluada la versión 1.1, la cual es aplicada con un nivel mucho mayor de rigurosidad, más cercano al exigido por el ICT. El Instrumento de pre-diagnóstico versión 1.0 en análisis en este proyecto, provocó reacciones importantes entre las empresas hoteleras que participaron, las impulsó para encaminarse hacia un equilibrio con el medio que les rodea y brindó un acercamiento a los hoteles sobre el nivel de sostenibilidad en el que se encuentran. Sin embargo, la efectividad resultante de la aplicación de este Instrumento no fue total, ya que brindó resultados diversos a los brindados por el ICT en uno de los hoteles, y con respecto al Instrumento versión 1.1, los resultados también fueron inconsistentes. Se plantea que la diversidad entre los resultados se deben a la diferencia en el nivel de rigurosidad con que se evaluaron los Instrumentos. Con respecto a la tecnología (Instrumento Excel, computadora personal) que fue utilizada en las ambas versiones, se reconoce que fue completamente efectiva, ya que es segura, rápida y eficaz.

Si se desea que los resultados del pre-diagnóstico al CST, se acerquen a los resultados que brinda el ICT en sus evaluaciones, el Instrumento de pre-diagnóstico debe aplicarse de una forma muy rigurosa y exigente, no se deben brindar los puntos del ítem sin antes verificar si el panorama descrito por el empresario es el mismo que presenta la empresa, además verificar antes de calificar positivamente los ítems, si la empresa cuenta con todas las evidencias correspondientes y necesarias, si una de esta no se cumple, los puntos del ítem no deben aplicarse.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. La poca capacidad económica, es uno de los factores principales por los que las empresas hoteleras se dificultan o restringen su inserción exitosa en la Certificación de Sostenibilidad Turística, ya que no pueden cumplir con las mejoras establecidas en el Plan de Acción. Por lo anterior se deduce, que la capacidad para cumplir las mejoras, fue el criterio más débil con respecto a los resultados de la encuesta aplicada a los empresarios en el área de resultados finales.
2. El nivel de rigurosidad en la evaluación del pre-diagnóstico al CST versión 1.0, fue débil, por lo tanto lejano al nivel de exigencias que presenta el ICT, por esto, los resultados entre versiones y la evaluación del ICT en uno de los hoteles, presentaron inconsistencias.
3. La Instrumento tecnológico (Instrumento Excel, computadora personal) utilizado por el PIC-ZEE es rápido, eficaz y efectivo a la hora de transformar los datos que van ingresando a resultados, ya que se transforman en gráficos sencillos de fácil entendimiento de forma inmediata.
4. La aplicación del Instrumento de pre-diagnóstico al CST (cualquier versión), despierta en el empresario interés y motivación por conocer sobre los temas de sostenibilidad y más aún sobre el CST del ICT.

5. Los resultados de la aplicación del Instrumento de pre-diagnóstico al CST no son efectivos, puesto que no concuerdan con los brindados por el ICT en una de las empresas calificada por ambas partes, ni con los resultados de la aplicación del Instrumento de pre-diagnóstico al CST versión 1.0.
6. Las propuestas establecidas en el Plan de Mejoras correspondieron en su mayoría al modo de aplicación y evaluación del Instrumento.
7. No se brindó un seguimiento significativo a las empresas con respecto a sus avances en el Plan de Acción otorgado por el PIC-ZEE, por lo que no se puede verificar si las mejoras en la empresa realmente se están realizando y si camina a obtener un nivel de sostenibilidad importante y por lo tanto alcanzar la certificación.
8. El fracaso de una empresa en la inserción del CST, tiene sus bases desde el momento en que la empresa es seleccionada, si esta no cumple con una serie de criterios pre-establecidos al inicio del proyecto.
9. No existió un tiempo de preparación intensivo o una capacitación formal en el tema del CST para las personas encargadas de aplicar el Instrumento de pre-diagnóstico, en el proyecto ejecutado por el PIC-ZEE.

Recomendaciones

- 1) Ampliar la muestra de empresas participantes y evaluadas, para contar con resultados más precisos.
- 2) Mantener un contacto más cercano con las personas encargadas de realizar el proyecto de pre-diagnósticos al CST del PIC-ZEE.
- 3) Consultar con un número mayor de empresas hoteleras que ya han obtenido la evaluación por parte del ICT sobre el modo de la aplicación, procesos y resultados de sus evaluaciones.
- 4) Realizar encuestas a los empresarios acerca del CST del ICT, para comprobar el nivel de conocimiento sobre el tema.
- 5) Aplicar en Instrumento de pre-diagnóstico al CST en hoteles que se encuentren en zonas diferentes a La Fortuna, que cuenten con una evaluación por parte del ICT, para verificar si existen variaciones de resultados.
- 6) Se recomienda que las personas que se encargan de aplicar el Instrumento de pre-diagnóstico al CST, conozcan bien el tema o sean profesionales en la materia.

Bibliografía

- Araya, E. 2008. Programa para el Incremento de la competitividad de las PYMES de la Región Huetar Norte de Costa Rica: Información del Proceso Ejecutado y Activado. (En línea). Alajuela, Costa Rica. Consultado el 21 diciembre 2009. Disponible en <http://programadeincrementodecompetitividad.blogspot.com/>
- Asociación de Microempresarios de La Fortuna, CR, 2007. Amitufor. (En línea). Consultado el 21 diciembre 2009. Disponible en http://naturalmente-enla-fortuna.blogspot.com/2007_10_01_archive.html
- Ceylin Castro. 2009. Aclaraciones sobre herramienta metodológica del PICZEE. San Carlos, Instituto Costarricense de Turismo.
- Costa Rica Sin Ingredientes Artificiales, 2009. Historia y Marco Jurídico Institucional. (En línea). Consultado el 21 diciembre 2009. Disponible en <http://www.turismoruralcr.com/es/gruposdeinteresafin/ict.html>
- Deisy Huertas. 2009. Encargada Hotel El Sesteo Arenal. La Fortuna, Hotel Sesteo Arenal.
- Iveth López. 2009. Encargada Hotel Las Colinas. La Fortuna, Hotel Las Colinas.
- Iulica Pantzu. 2009. Encargada Hotel Oriuma. La Fortuna, Hotel Oriuma.

- López, C. 2001. Kaisen o Mejoramiento Continuo: Implementando el Mejoramiento Continuo. (En línea). Consultado el 21 diciembre 2009. Disponible en <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/25/kaizen.htm>
- Martínez Gutiérrez, B...et al. 2005. Programa de Gestión Empresarial para el Incremento de la Competitividad de las PYMES de la Región Huetar Norte de Costa Rica. Agencia para el Desarrollo de la Región Huetar Norte. Cuarta versión, PICZEE 4.0.
- PICZEE (Programa de Gestión Empresarial para el Incremento de la Competitividad de las PYME de la Región Huetar Norte). 2009. Estándares de Calidad y sostenibilidad para la competitividad de las PYMES. San Carlos, C.R.
- Programa de sostenibilidad del ICT y la Comisión Nacional de Acreditación. C.R. Certificación para la Sostenibilidad Turística. (en línea). San José, C.R. Consultado 10 noviembre 2009. Disponible en <http://www.turismo-sostenible.co.cr/ES/sobreCST/about-cst.shtml>
- Roselia Sánchez. 2009. Encargada de Hotel Arenal Rabfer. La Fortuna, Hotel Arenal Rabfer
- Uriel Barrantes. 2009. Aclaraciones sobre herramienta metodológica del PICZEE, Creador de la herramienta metodológica en evaluación. Instituto Costarricense de Turismo.

Anexos

Anexo 1: Instrumento de Percepción por parte de las empresas

Herramienta				
Criterio	Calificación			
	Bueno	Regular	Malo	NR
Claridad de conceptos				
Rapidez y eficacia en la transformación de datos a resultados				
Congruencia con el CST				
Concreto				
Breve				
Personas aplicadores				
Confianza inspirada por parte de las personas evaluadoras				
Claridad en el planteamiento de las preguntas				
Manejo de dominio del tema				
Rigurosidad de las personas aplicadores (observación, documentación, etc)				
Asesoramiento en mejoras para la empresa				
Confianza del aplicador en respuestas brindadas				
Solicitud de documentación por parte del aplicador				
Informe final				
Realizó un estudio detallado del informe final	Si		No	
Relación de las respuestas brindadas por el empresario y resultados finales				
Claridad y entendimiento de los resultados				
Satisfacción de resultados finales				
Capacidad para lograr los criterios establecidos en el Plan de Acción				
Mejoras realizadas en la empresa de acuerdo al Plan de Acción				
Explicación de resultados				

Anexo 2: Instrumento de pre-diagnóstico al CST, aplicado al Hotel Oriuma.

Informe de Diagnóstico para la Sostenibilidad CST							
AMBITO	DESCRIPTOR	PREGUNTA DIAGNOSTICO	Pto	STATUS	x	x	COMENTARIO
Entorno Físico Biológico	1. Políticas y Programas	1.1 Identifica y monitorea los impactos ambientales?	1	1			
		1.2 Diseña planes específicos de mitigación o eliminación de impactos?	1	1			
		1.3 Participa en programas de mejora ambiental local o nacionalmente?	2			2	Participación BANDERA AZUL
		1.4 Forma parte de organizaciones regionales o locales de ambiente y sociales?	2			2	
Puntaje			6	2		4	
	2. Emisiones y Desechos	2.1 Mantiene registro estricto y periódico sobre calidad de aguas residuales?	1	1			no se lleva escrito
		2.2 Se cuenta con certificación de aguas servidas del DCA-MS?	2	2			
		2.3 Cuenta con sistema de tratamiento de aguas residuales?	3			3	para 20 habitaciones
		2.4 Las aguas servidas de calidad aceptada se disponen sin alterar el ambiente?	1			1	
		2.5 Las aguas servidas de calidad aceptada se reutilizan apropiadamente?	2	2			
		2.6 Aguas llovidas se manejan y evacúan de modo que no alteran?	1			1	
		2.7 Se denuncian todas las emisiones contaminantes de los alrededores?	2			2	copia de denuncia
		2.8 Se rotulan las zonas contaminadas para advertir sobre riesgos o peligros?	1	0	0	0	NA
		2.9 Se participa en el Programa Bandera Azul Ecológica?	3	3			
		Puntaje			16	8	
	3. Áreas Verdes	3.1 La vegetación de jardines es de especies nativas predominantemente?	2	0	0	0	NA
		3.2 Las exóticas ornamentales no se están	1	0	0	0	NA

		propagando hacia otras regiones?					
		3.3 Están identificados los principales árboles por nombre local y científico?	1	0	0	0	NA
		3.4 Se tienen reseñas ilustrativas escritas divulgativas sobre las ornamentales?	1	0	0	0	NA
		3.5 Se evitan los agroquímicos en mantenimiento de áreas verdes?	2	0	0	0	NA
Puntaje			7	0		0	
	4. Áreas Naturales	4.1 Se incentiva a los clientes a visitar las áreas silvestres del país?	1		1		si preguntan, info de la zona
		4.2 Se mantiene información detallada sobre áreas protegidas turísticas?	1	1			
		4.3 Se conoce, cumple y divulga la política de manejo turístico de las asp?	2	2			
		4.4 Se tiene su asp propia?	2	2			
		4.5 Se maneja adecuadamente el asp propia?	1	0	0	0	NA
		4.6 Se participa o apoya manejo de alguna asp pública o privada?	3	3			
Puntaje			10	9		0	
	5. Protección Flora y Fauna	5.1 Se promueve la no extracción de animales o plantas silvestres?	1	1			
		5.2 Está resuelta a evitar toda comercialización de sps o productos silvestres?	2	2			no por escrito
		5.3 Se mantienen especies silvestres en cautiverio?	1			1	política del hotel
		5.4 Se desarrollan actividades que evitan la alimentación artificial de animales?	1	1			no esta por escrito
		5.5 La iluminación artificial causa cambios en medio natural o animales?	1			1	
		5.6 Las fuentes de ruido aisladas o lejanas como para causar daño ambiental?	1			1	
Puntaje			7	4		3	
Puntaje de Calificación			46	23		14	
Planta de Servicio	6. Formulació de políticas	6.1 Se tiene una política de sostenibilidad para la planta?	1	1			
		6.2 Se tiene un documento para divulgar y dar a conocer esta política?	1	1			

		6.3 Los empleados conocen los alcances de la misión y las políticas de sost.?	2	2			
		6.4 Se tiene un manual con los objetivos y programas del plan de sost.?	1	1			
		6.5 Se mantiene registro de las propuestas y avance de los objetivos del plan?	1	1			
Puntaje			6	6		0	
	7. Consumo de agua	7.1 El consumo de agua es monitoreado con medidores?	1			1	5 medidores
		7.2 Existen datos de consumo general, por estación de servicio o habitación?	1	1			
		7.3 Existe un plan con metas de ahorro?	1	1			
		7.4 Hay responsable y programa de ahorro conocido por los empleados?	2	2			
		7.5 Hay alguna campaña de ahorro dirigido a empleados y clientes?	2	2			
		7.6 Existen revisiones periódicas y registros de fugas de agua?	1		1		no por escrito
		7.7 Se utilizan grifos y duchas con dispositivos de ahorro de agua?	2	2			
		7.8 Dispone de an. bimensual oficial de calidad de agua y hielo para consumo?	3	3			
		7.9 Se hacen análisis periódicos de aseguramiento de la cal. del agua de pisc.?	3	0	0	0	NA
		7.10 Se suministra cloro a la piscina durante el día?	1	0	0	0	NA
		7.11 Se trata agua de la piscina sin adición de químicos como cloro u otros?	2	0	0	0	NA
Puntaje			19	12		1	
	8. Consumo de energía	8.1 Se mide continuamente el consumo de energía?	1			1	
		8.2 Existe análisis mensual cronológico del consumo por habitación o servicio?	1	1			
		8.3 Existe plan con metas de ahorro de energía?	1	1			
		8.4 Hay alguien nombrado y un cronograma de actividades conocido por todos?	1	1			
		8.5 Se utiliza al máximo la iluminación natural?	1			1	
		8.6 Hay programa de mantenimiento preventivo de	2	2			

		equipos e instalaciones?					
		8.7 Se promueve el apagado de luces de uso no indispensable?	1	1			
		8.8 Al menos el 80% de necesidades se cubre con iluminación eficiente?	2			2	
		8.9 Se emplean nuevas tecnologías de ahorro energético?	2		2		
		8.10 Se utiliza algún sistema de energía alternativa para iluminación?	3	3			
		8.11 Se utilizan fuentes alternativas para el calentamiento o precalentamiento?	3	3			
		8.12 Los tanques de agua caliente o tuberías se recubren con aislantes?	1			1	
		8.13 Ventilación natural, reflexión, sombra natural para ambientes agradables?	1			1	
		8.14 Se emplean aires acondicionados eficientes?	2			2	
		8.15 Programa de control de fuga de aire y gas en equipo de refrigeración?	1	1			
		8.16 Al menos el 50% de las necesidades con equipo eléctrico eficiente?	2			2	
		8.17 Se aprovecha el calor solar para el secado de ropas?	2			2	
Puntaje			27	15		12	
	9. Consumo de productos	9.1 Política de compras y utilización de productos con criterio amb. Y social?	1			1	detergente desinfectante kimberly klarc
		9.2 Los empleados conocen la política de compra?	2			2	no por escrito
		9.3 Hay manual de proveedores para el cumplimiento ambiental y social?	1	1			
		9.4 No se usan o venden productos con contraindicaciones ambientales?	1			1	
		9.5 Material impreso en papel reciclado y blanqueado sin cloro?	2	2			
Puntaje			7	3		4	
	9. Alimentos y bebidas	9.6 Se utilizan de preferencia productos frescos para la alimentación?	1	0	0	0	NA
		9.7 Se usan proveedores orgánicos certificados	3	0	0	0	NA

		debidamente?					
		9.8 El menú ofrece platillos nacionales o regionales?	2	0	0	0	NA
		9.9 Conservas se compran en envases grandes y de vidrio o metal reciclable?	1	0	0	0	NA
		9.10 Con política de reuso o intercambio de envases y proveedores efectivos?	2	0	0	0	NA
		9.11 Envases reutilizables o rellenables para comidas especiales?	2	0	0	0	NA
		9.12 Uso de vajillas reutilizables en cocina, bar y comedor?	2	0	0	0	NA
Puntaje			13	0		0	
	9. Limpieza y cosmético	9.13 Se utilizan productos biodegradables, sin corrosivos o tóxicos?	1		1		NO TODOS
		9.14 Detergentes sin fosfatos ni abrillantadores o blanqueadores?	1		1		
		9.15 Jabones y otros cosméticos p/ empleados y clientes son biodegradables?	1	1			
		9.16 Cosméticos y prod. Limpieza en empaques biodegradables, reciclables?	1	1			
		9.17 Dosificadores o dispensadores para cosméticos en habitaciones?	2	2			
		9.18 Se disponen, reciclan o reutilizan los desechos de cosméticos?	2	2			
Puntaje			8	8		0	
	10. Manejo de desechos	10.1 Se monitorea producción de cantidad y calidad de desechos sólidos?	1	1			
		10.2 Existe registro de producción general o por servicios de desechos?	1	1			
		10.3 Existen metas en la cantidad de reducción de desechos?	1	1			
		10.4 Hay responsable y programa reducción de desechos conocido por todos?	1	1			
Puntaje			4	4		0	
	10. Desechos orgánicos	10.5 Basureros adecuados para depósito y manejo de desechos orgánicos?	1	1			
		10.6 Existe compostaje o similar de los desechos	2	2			

		orgánicos?					
Puntaje			3	3		0	
	10. Desechos inorgánico	10.7 Recipientes adecuados para la separación de la basura?	2	2			
		10.8 Personal separa basura si cliente no la hace?	2			2	
		10.9 Existe sitio acondicionado para realizar separación final?	1			1	
		10.10 Participa en programa de reciclaje y se envían desechos clasificados?	3			3	
Puntaje			8	2		6	
	10. Disposición final	10.11 Desechos generados se almacenan bien antes de recolección final?	2			2	
		10.12 Se verifica que recolección y disposición final es eficiente?	1	1			
Puntaje			3	1		2	
	11. Capacitación	11.1 Todos reciben información y conocen política de sostenibilidad?	2	2			
		11.2 Existe programa de capacitación de los empleados de acuerdo a función?	1	1			
		11.3 Por capacitarse los empleados participan de los programas ambientales?	2	2			
		11.4 Los empleados participan periódicamente en reuniones de sostenibilidad?	1	1			
		11.5 Se desarrolla estrategia para incentivar iniciativas de sostenibilidad?	2	2			
		11.6 Se evalúa y controla resultados de capacitación?	1	1			
Puntaje			9	9		0	
Puntaje de Calificación			107	63	0	25	
Cliente Externo	12. Comunicación y Participación	12.1 Se da al cliente información histórico-cultural del sitio del hotel?	1			1	SI PREGUNTAN
		12.2 Se tiene programa informativo al cliente del compromiso con CST?	2	0	0	0	NA
		12.3 Se tiene declaración jurada de veracidad en lo que se publica?	1	1			
		12.4 Se promueve CST en material promocional?	1	0	0	0	NA

		12.5 Se informa y motiva al cliente para que participe de CST?	2	0	0	0	NA
		12.6 Se da información al cliente sobre protección ambiental en la región?	2	2			
		12.7 Se da información sobre actividad cultural en la región?	2	2			
Puntaje			11	5		1	
	13. Acondicio- namiento de la habitación	13.1 Hay información y facilidades suficiente para separación de basura?	3	3			
		13.2 Hay información suficiente para ahorro de agua y energía?	1	1			
		13.3 Existen programas específicos como retardo en cambio de ropa de cama?	3	3			
		13.4 Hay habitaciones para fumadores y avisos para aminorar el fumado?	1	1			
Puntaje			8	8		0	
	14. Manejo de grupos	14.1 Se incentiva y orienta a clientes para la visita a asp?	1	1			
		14.2 Hay personal capacitado para guiar y dar información detallada?	1	1			
		14.3 Hay programa efectivo de motivación limpieza, mantenimiento y conserv?	2	1			
		14.4 Hay información p/ el cliente sobre responsabilidades en sitios visitados	2	2			
		14.5 Tours y actividades promueven convivencia entre cliente y naturaleza?	1	1			
Puntaje			7	6		0	
	15. Medición de la respuesta	15.1 Se analiza la opinión de los clientes sobre CST?	2				NA
		15.2 Se comunica al ICT y el CST resultado de encuestas semestrales?	1				NA
		15.3 Hay formulario de quejas para el cliente sobre CST y el hotel?	2				NA
		15.4 Hay garantía fácilmente ejecutable sobre CST y servicios recibidos?	3				NA
Puntaje			8	0		0	
Puntaje de Calificación			34	19	0	1	

ENTORNO SOCIO ECONOMICO	16. Beneficios Económicos Directos	16.1 Se cubre más del 60% del personal con personas de la localidad?	3	3			
		16.2 Se imparten cursos a los vecinos para que puedan trabajar en el hotel?	2	2			
		16.3 Se utilizan personas locales para puestos administrativos o de gerencia?	1			NA	
		16.4 Se contribuye a la formación para actividades complementarias al turismo?	1	1			
		16.5 Los locales capacitados son contratados por el hotel?	1	1			
		16.6 No se contrata personal de forma ilegal o por debajo del mínimo?	2	2			
		16.7 La oferta de trabajo del hotel no genera situaciones indeseables?	2			2	
Puntaje			12	9		2	
	17. Beneficios Económicos Indirectos	17.1 Se promociona actividades recreativas de comunidad o empresas locales?	1	1			
		17.2 Se promociona actividades benéficas en la comunidad?	1	1			
		17.3 Se contribuye con las actividades deportivas, artísticas y culturales?	2			2	PEDIR CARTA
		17.4 Se aprovecha y promueve el uso y consumo de productos locales?	2			2	
		17.5 Se venden artesanías locales en la tienda del hotel?	3				NA
		17.6 Se adorna el hotel con artesanías o arte locales?	3			3	CUADROS
		17.7 Se promueve el turismo nacional con tarifas reducidas y facilidades?	1			1	
		17.8 Existe al menos una relación comercial con microempresa regional?	3			3	
		17.9 Se aplican tecnologías, materiales o equipo con componentes nacionales?	1			1	
		17.10 Se presta transporte a personas o en emergencias?	1			1	
Puntaje			18	2		13	
18.	18.1 Promoción integra elementos culturales de la	1	1				

	Contribución al desarrollo cultural	región y comunidades?					
		18.2 Existe espacio para expresión comunal autorizada por la empresa?	2	2			
		18.3 Se facilita el uso de las instalaciones para encuentros comunales?	2	2			
		18.4 Se promocionan e incentivan manifestaciones y actividades culturales?	1	1			
		18.5 Se prohíbe comercio sexual, prostitución, expendio de drogas y otros?	3			3	
		18.6 Se desincentiva el acoso sexual y promueve la igualdad de oportunidades?	1			1	
		18.7 La rotulación no interfiere con medio cultural, social o ambiental?	1			1	
		Puntaje	11	6		5	
	19. Contribución en salud	19.1 Los servicios básicos para el hotel no comprometen los de la comunidad?	2			2	
		19.2 Se facilitan los programas preventivos de salud?	1	1			
		19.3 Se controlan plagas sin afectar clientes, trabajadores, vecinos, fauna, etc?	1			1	
Puntaje	4	1		3			
	20. Infraestructura y seguridad	20.1 Se contribuye con dinero o especie a obras específicas de infraestructura?	3			3	
		20.2 Se influye para solucionar problemas de infraestructura comunal?	1	1			
		20.3 Se integra en grupos comunales en pro de mejoras locales?	2			2	
		20.4 Se apoyan programas de seguridad turística?	2			2	CARTAS
		20.5 Se tiene un código de ética en beneficio de la moral y la seguridad?	3	3			
		20.6 Se ejecutan acciones que garantizan seguridad de turistas y empleados?	1		1		CAJA FUERTE, NO ESCRITO
		20.7 Se tiene plan de acción en caso de desastres naturales o emergencias?	2	2			
Puntaje	14	7		7			
Puntaje de Calificación			59	25	0	30	
Puntaje total de la norma			246	130		70	

Anexo 3: Instrumento de pre-diagnóstico al CST, aplicado al Hotel Las Colinas.

Informe de Diagnóstico para la Sostenibilidad CST								
AMBITO	DESCRIPTOR	PREGUNTA DIAGNOSTICO	Pto	STATUS	x	x	COMENTARIO	
Entorno Físico Biológico	1. Políticas y Programas	1.1 Identifica y monitorea los impactos ambientales?	1	1				
		1.2 Diseña planes específicos de mitigación o eliminación de impactos?	1	1				
		1.3 Participa en programas de mejora ambiental local o nacionalmente?	2				2	BUNCA
		1.4 Forma parte de organizaciones regionales o locales de ambiente y sociales?	2				2	FORETUR, AMITUFOR, ACOPROT
Puntaje			6	2		4		
	2. Emisiones y Desechos	2.1 Mantiene registro estricto y periódico sobre calidad de aguas residuales?	1	1			No por escrito	
		2.2 Se cuenta con certificación de aguas servidas del DCA-MS?	2	2				
		2.3 Cuenta con sistema de tratamiento de aguas residuales?	3				3	Tienen sistema de captación de agua
		2.4 Las aguas servidas de calidad aceptada se disponen sin alterar el ambiente?	1		1			No todavía
		2.5 Las aguas servidas de calidad aceptada se reutilizan apropiadamente?	2	2				No todavía
		2.6 Aguas llovidas se manejan y evacúan de modo que no alteran?	1				1	
		2.7 Se denuncian todas las emisiones contaminantes de los alrededores?	2		2			
		2.8 Se rotulan las zonas contaminadas para advertir sobre riesgos o peligros?	1				1	
		2.9 Se participa en el Programa Bandera Azul Ecológica?	3				3	
Puntaje			16	8		8		
	3. Areas Verdes	3.1 La vegetación de jardines es de especies nativas predominantemente?	2				2	
		3.2 Las exóticas ornamentales no se están propagando hacia otras regiones?	1				1	No las regalan a los clientes
		3.3 Están identificados los principales árboles por nombre local y científico?	1		1			
		3.4 Se tienen reseñas ilustrativas escritas divulgativas sobre las ornamentales?	1		1			
		3.5 Se evitan los agroquímicos en mantenimiento de áreas verdes?	2					2

			Puntaje	7	2		5	
	4. Areas	4.1 Se incentiva a los clientes a visitar las áreas silvestres del país?	1				1	Visiten los diferentes lugares del país
	Naturales	4.2 Se mantiene información detallada sobre áreas protegidas turísticas?	1				1	Solo mapa del país
		4.3 Se conoce, cumple y divulga la política de manejo turístico de las asp?	2	2				
		4.4 Se tiene su asp propia?	2	2				
		4.5 Se maneja adecuadamente el asp propia?	1	0	0	0	NA	
		4.6 Se participa o apoya manejo de alguna asp pública o privada?	3		3		Visiten Caño Negro	
					Puntaje	10	7	
	5. Protección	5.1 Se promueve la no extracción de animales o plantas silvestres?	1				1	No por escrito
	Flora y Fauna	5.2 Está resuelta a evitar toda comercialización de sps o productos silvestres?	2				2	
		5.3 Se mantienen especies silvestres en cautiverio?	1				1	
		5.4 Se desarrollan actividades que evitan la alimentación artificial de animales?	1				1	
		5.5 La iluminación artificial causa cambios en medio natural o animales?	1				1	
		5.6 Las fuentes de ruido aisladas o lejanas como para causar daño ambiental?	1				1	
					Puntaje	7	0	
			Puntaje de Calificación	46			26	
Planta de Servicio	6. Formulación de políticas	6.1 Se tiene una política de sostenibilidad para la planta?	1			1		No por escrito
		6.2 Se tiene un documento para divulgar y dar a conocer esta política?	1			1		
		6.3 Los empleados conocen los alcances de la misión y las políticas de sost.?	2	2				
		6.4 Se tiene un manual con los objetivos y programas del plan de sost.?	1	1				
		6.5 Se mantiene registro de las propuestas y avance de los objetivos del plan?	1	1				
					Puntaje	6	6	
	7. Consumo de agua	7.1 El consumo de agua es monitoreado con medidores?	1				1	
		7.2 Existen datos de consumo general, por estación de servicio o habitación?	1				1	Todo en conjunto
		7.3 Existe un plan con metas de ahorro?	1				1	Hay rótulos en habitaciones

		7.4 Hay responsable y programa de ahorro conocido por los empleados?	2			2	La administración
		7.5 Hay alguna campaña de ahorro dirigido a empleados y clientes?	2			2	Con clientes si, falta locales
		7.6 Existen revisiones periódicas y registros de fugas de agua?	1			1	
		7.7 Se utilizan grifos y duchas con dispositivos de ahorro de agua?	2			2	
		7.8 Dispone de an. bimensual oficial de calidad de agua y hielo para consumo?	3	3			
		7.9 Se hacen análisis periódicos de aseguramiento de la cal. del agua de pisc.?	3				No aplica
		7.10 Se suministra cloro a la piscina durante el día?	1				No aplica
		7.11 Se trata agua de la piscina sin adición de químicos como cloro u otros?	2				No aplica
Puntaje			19	3		10	
8. Consumo de energía		8.1 Se mide continuamente el consumo de energía?	1			1	
		8.2 Existe análisis mensual cronológico del consumo por habitación o servicio?	1			1	Se esta haciendo por medio de BUNCA
		8.3 Existe plan con metas de ahorro de energía?	1			1	
		8.4 Hay alguien nombrado y un cronograma de actividades conocido por todos?	1			1	
		8.5 Se utiliza al máximo la iluminación natural?	1			1	
		8.6 Hay programa de mantenimiento preventivo de equipos e instalaciones?	2			2	Es muy nuevo
		8.7 Se promueve el apagado de luces de uso no indispensable?	1			1	
		8.8 Al menos el 80% de necesidades se cubre con iluminación eficiente?	2			2	
		8.9 Se emplean nuevas tecnologías de ahorro energético?	2			2	
		8.10 Se utiliza algún sistema de energía alternativa para iluminación?	3	3			
		8.11 Se utilizan fuentes alternativas para el calentamiento o precalentamiento?	3			3	Calentamiento de agua x panel solar
		8.12 Los tanques de agua caliente o tuberías se recubren con aislantes?	1			1	
		8.13 Ventilación natural, reflexión, sombra natural para ambientes agradables?	1			1	
		8.14 Se emplean aires acondicionados eficientes?	2			2	
		8.15 Programa de control de fuga de aire y gas en equipo de refrigeración?	1	1			

		8.16 Al menos el 50% de las necesidades con equipo eléctrico eficiente?	2			2	
		8.17 Se aprovecha el calor solar para el secado de ropas?	2			2	
Puntaje			27	4		23	
9. Consumo de productos		9.1 Política de compras y utilización de productos con criterio amb. Y social?	1			1	Solo productos biodegradables
		9.2 Los empleados conocen la política de compra?	2			2	
		9.3 Hay manual de proveedores para el cumplimiento ambiental y social?	1			1	
		9.4 No se usan o venden productos con contraindicaciones ambientales?	1			1	
		9.5 Material impreso en papel reciclado y blanqueado sin cloro?	2		2		
Puntaje			7	2		5	
9. Alimentos y bebidas		9.6 Se utilizan de preferencia productos frescos para la alimentación?	1			1	Frutas organicas
		9.7 Se usan proveedores orgánicos certificados debidamente?	3	3			
		9.8 El menú ofrece platillos nacionales o regionales?	2			2	Frutas principalmente
		9.9 Conservas se compran en envases grandes y de vidrio o metal reciclable?	1	1			
		9.10 Con política de reuso o intercambio de envases y proveedores efectivos?	2	2			
		9.11 Envases reutilizables o rellenables para comidas especiales?	2			2	
		9.12 Uso de vajillas reutilizables en cocina,bar y comedor?	2			2	
Puntaje			13	6		7	
9. Limpieza y cosméticos		9.13 Se utilizan productos biodegradables, sin corrosivos o tóxicos?	1			1	
		9.14 Detergentes sin fosfatos ni abrillantadores o blanqueadores?	1			1	
		9.15 Jabones y otros cosméticos p/ empleados y clientes son biodegradables?	1			1	
		9.16 Cosméticos y prod. Limpieza en empaques biodegradables,reciclables?	1			1	
		9.17 Dosificadores o dispensadores para cosméticos en habitaciones?	2		2		
		9.18 Se disponen, reciclan o reutilizan los desechos de cosméticos?	2	2			
Puntaje			8	4		4	
10. Manejo de desechos		10.1 Se monitorea producción de cantidad y calidad de desechos sólidos?	1			1	
		10.2 Existe registro de producción general o por servicios de	1			1	

		desechos?							
		10.3 Existen metas en la cantidad de reducción de desechos?	1					1	
		10.4 Hay responsable y programa reducción de desechos conocido por todos?	1					1	
Puntaje			4	0				4	
	10. Desechos orgánicos	10.5 Basureros adecuados para depósito y manejo de desechos orgánicos?	1					1	
		10.6 Existe compostaje o similar de los desechos orgánicos?	2	2					
Puntaje			3	2				1	
	10. Desechos inorgánicos	10.7 Recipientes adecuados para la separación de la basura?	2					2	
		10.8 Personal separa basura si cliente no la hace?	2					2	
		10.9 Existe sitio acondicionado para realizar separación final?	1					1	Bodega
		10.10 Participa en programa de reciclaje y se envían desechos clasificados?	3					3	
Puntaje			8	0				8	
	10. Disposición final	10.11 Desechos generados se almacenan bien antes de recolección final?	2					1	
		10.12 Se verifica que recolección y disposición final es eficiente?	1					1	
Puntaje			3	0				2	
	11.Capacitación	11.1 Todos reciben información y conocen política de sostenibilidad?	2					2	
		11.2 Existe programa de capacitación de los empleados de acuerdo a función?	1	1					
		11.3 Por capacitarse los empleados participan de los programas ambientales?	2			2			
		11.4 Los empleados participan periódicamente en reuniones de sostenibilidad?	1					1	
		11.5 Se desarrolla estrategia para incentivar iniciativas de sostenibilidad?	2	2					
		11.6 Se evalúa y controla resultados de capacitación?	1					1	
Puntaje			9	5				4	
Puntaje de Calificación			107					68	
Cliente Externo	12.Comunicación y Participación	12.1 Se da al cliente información histórico-cultural del sitio del hotel?	1			1			Solo cuando pregunta
		12.2 Se tiene programa informativo al cliente del compromiso con CST?	2					2	
		12.3 Se tiene declaración jurada de veracidad en lo que se publica?	1					1	


		12.4 Se promueve CST en material promocional?	1			1	
		12.5 Se informa y motiva al cliente para que participe de CST?	2	2			
		12.6 Se da información al cliente sobre protección ambiental en la región?	2	2			
		12.7 Se da información sobre actividad cultural en la región?	2			2	
Puntaje			11	5		6	
	13. Acondicionamiento de la habitación	13.1 Hay información y facilidades suficiente para separación de basura?	3			3	
		13.2 Hay información suficiente para ahorro de agua y energía?	1			1	
		13.3 Existen programas específicos como retardo en cambio de ropa de cama?	3			3	
		13.4 Hay habitaciones para fumadores y avisos para aminorar el fumado?	1	1			
Puntaje			8	1		7	
	14. Manejo de grupos	14.1 Se incentiva y orienta a clientes para la visita a asp?	1			1	
		14.2 Hay personal capacitado para guiar y dar información detallada?	1			1	
		14.3 Hay programa efectivo de motivación limpieza, mantenimiento y conserv?	2			2	
		14.4 Hay información p/ el cliente sobre responsabilidades en sitios visitados	2			2	
		14.5 Tours y actividades promueven convivencia entre cliente y naturaleza?	1			1	
Puntaje			7	0		7	
	15. Medición de la respuesta	15.1 Se analiza la opinión de los clientes sobre CST?	2				NA
		15.2 Se comunica al ICT y el CST resultado de encuestas semestrales?	1				NA
		15.3 Hay formulario de quejas para el cliente sobre CST y el hotel?	2				NA
		15.4 Hay garantía fácilmente ejecutable sobre CST y servicios recibidos?	3				NA
Puntaje			8	0		0	
Puntaje de Calificación			34			20	
ENTORNO SOCIO ECONOMICO	16. Beneficios Económicos	16.1 Se cubre más del 60% del personal con personas de la localidad?	3			3	
		16.2 Se imparten cursos a los vecinos para que puedan trabajar en el hotel?	2	2			
	16.3 Se utilizan personas locales para puestos administrativos o de	1				1	

		gerencia?							
		16.4 Se contribuye a la formación para actividades complementarias al turismo?	1	1					
		16.5 Los locales capacitados son contratados por el hotel?	1	1					
		16.6 No se contrata personal de forma ilegal o por debajo del mínimo?	2	2					
		16.7 La oferta de trabajo del hotel no genera situaciones indeseables?	2	2					NO ESCRITO
Puntaje			12	8				4	
17. Beneficios Económicos Indirectos		17.1 Se promociona actividades recreativas de comunidad o empresas locales?	1					1	Donaciones
		17.2 Se promociona actividades benéficas en la comunidad?	1					1	
		17.3 Se contribuye con las actividades deportivas, artísticas y culturales?	2					1	
		17.4 Se aprovecha y promueve el uso y consumo de productos locales?	2					1	INOLASA y frutas
		17.5 Se venden artesanías locales en la tienda del hotel?	3	0	0	0	0	0	NA
		17.6 Se adorna el hotel con artesanías o arte locales?	3					3	Cuadros son fotos de la zona
		17.7 Se promueve el turismo nacional con tarifas reducidas y facilidades?	1					1	Página Web
		17.8 Existe al menos una relación comercial con microempresa regional?	3					3	Proveedor de huevos
		17.9 Se aplican tecnologías, materiales o equipo con componentes nacionales?	1					1	
		17.10 Se presta transporte a personas o en emergencias?	1	0	0	0	0	0	NA
Puntaje			18	0				12	
18. Contribución al desarrollo cultural		18.1 Promoción integra elementos culturales de la región y comunidades?	1	1					
		18.2 Existe espacio para expresión comunal autorizada por la empresa?	2					2	NO ESCRITO
		18.3 Se facilita el uso de las instalaciones para encuentros comunales?	2					2	
		18.4 Se promocionan e incentivan manifestaciones y actividades culturales?	1					1	
		18.5 Se prohíbe comercio sexual, prostitución, expendio de drogas y otros?	3					3	
		18.6 Se desincentiva el acoso sexual y promueve la igualdad de oportunidades?	1					1	

		18.7 La rotulación no interfiere con medio cultural, social o ambiental?	1			1	
Puntaje			11	1		10	
19. Contribución en salud		19.1 Los servicios básicos para el hotel no comprometen los de la comunidad?	2			2	
		19.2 Se facilitan los programas preventivos de salud?	1			1	
		19.3 Se controlan plagas sin afectar clientes, trabajadores, vecinos, fauna, etc?	1			1	
Puntaje			4	0		4	
20. Infraestructura y seguridad		20.1 Se contribuye con dinero o especie a obras específicas de infraestructura?	3			3	
		20.2 Se influye para solucionar problemas de infraestructura comunal?	1			1	
		20.3 Se integra en grupos comunales en pro de mejoras locales?	2			2	asoc desarr.
		20.4 Se apoyan programas de seguridad turística?	2			2	
		20.5 Se tiene un código de ética en beneficio de la moral y la seguridad?	3			3	
		20.6 Se ejecutan acciones que garantizan seguridad de turistas y empleados?	1		1		
		20.7 Se tiene plan de acción en caso de desastres naturales o emergencias?	2		2		
Puntaje			14	3		11	
Puntaje de Calificación			59			41	
Puntaje total de la norma			246	69		155	

Anexo 4: Información general de la empresa Hotel Las Colinas

INFORMACIÓN SOBRE LA EMPRESA



No. 01
Razón comercial Hotel Las Colinas

Nombre de la encargada Iveth López Fernández

Categorías o certificaciones Sin declaratoria turística, Patente Municipal No. 2368 y Permiso Funcionamiento Ministerio de Salud No. PSF-ARF-02-10-07-090-2005

Teléfonos de contacto 2479-9305

Correo electrónico info@lascalinasarenal.com **Página Web** www.lascalinasarenal.com

Ubicación Fortuna Centro


Tipo de servicio que oferta Hospedaje (Hab. Simple, Doble, Triple, Cuádruple y Quíntuple) **Precios** Desde \$45 a \$100

Facilidades Habitaciones equipadas, centro terapéutico, souvenir, restaurante internet y Wi-Fi **Año inicio operación** 1989

Descripción

El Hotel Las Colinas fue una de las empresas que fueron evaluadas con la herramienta del PICZEE, este hotel fue evaluado con el pre diagnóstico (el cual resultó que se encontraba capacitado para recibir 3 hojas) y recibió su respectivo Plan de Mejoras. Actualmente esta empresa se encuentra esperando la visita del ICT para ser evaluados y por lo tanto categorizados.


Anexo 5: Información general de la empresa Hotel Arenal Rabfer.

INFORMACIÓN SOBRE LA EMPRESA			
No.	02		
Razón comercial	Hotel Arenal Rabfer		
Nombre del encargado	Roselia Sánchez Parrales		
Categorías o certificaciones	Declaratoria Turística 210761, Patente Municipal No. B 08407 y Permiso Funcionamiento Ministerio de Salud No. MS- RHN-ARF-OPM-02-07-482-2008		
Teléfonos de contacto	2479-9187		
Correo electrónico	info@arenalrabfer.com	Página Web	www.arenalrabfer.com
Ubicación	150m al norte del Banco Nacional, en el centro de La Fortuna.		
Tipo de servicio que oferta	Hospedaje (Hab. Simple, Doble, Triple, Cuádruple)	Precios	Desde \$55 a \$90
Facilidades	Habitaciones equipadas, café y cóctel bar, paquetes turísticos, internet inalámbrico, servicios de spa.	Año inicio operación	2006
DESCRIPCIÓN			
Esta empresa también fue una de las evaluadas con la herramienta <i>versión 1.0</i> del PIC-ZEE, su resultado fue que podían obtener 2 hojas y si se hacían las mejoras respectivas (implementadas en el Plan de Acción), hasta 3 hojas. Esta empresa ya fue visitada por el ICT, fue evaluada y categorizada pero esta institución únicamente otorgó 1 hoja.			

Anexo 6: Información general de la empresa Hotel El Sesteo Arenal.

INFORMACIÓN SOBRE LA EMPRESA			
No.	03		
Razón comercial	Hotel El Sesteo Arenal		
Nombre de la encargada	Daisy Huertas Mendez		
Categorías o certificaciones	Sin declaratoria Turística, Patente Municipal No. B06056 y Permiso Funcionamiento Ministerio de Salud No. 1786 MS-DPAH-PS-CPF-06		
Teléfonos de contacto	2479-0079		
Correo electrónico	elsesteo@gmail.com	Página Web	www.hotelsesteoarenal.com
Ubicación	400 m norte del Parque central de La Fortuna		
Tipo de servicio que oferta	Hospedaje (Hab. Sencilla o Doble)		Precios \$65
Facilidades	Habitaciones equipadas, parqueo y servicio desayuno		Año inicio operación 2006
DESCRIPCIÓN			
<p>El pre diagnóstico Se le aplica a esta empresa y da como resultado que no puede obtener ninguna hoja del programa CST, se le brindó una propuesta de Plan de acción. Desafortunadamente, este hotel no pudo dar el seguimiento adecuado para poder involucrarse en CST, y dejó de lado las mejoras propuestas en el Plan de Acción.</p>			

Anexo 7: Información general de la empresa Hotel Oriuma.

INFORMACIÓN SOBRE LA EMPRESA			
No.	04		
Razón comercial	Cabinas Oriuma		
Nombre de la encargada	Iulyca Pantzu		
Categorías o certificaciones	Sin Declaratoria, Patente Municipal, Permiso de Funcionamiento del Ministerio de Salud		
Teléfonos de contacto	2 479 91 11		
Correo electrónico	oriuma@ice.co.cr		
Ubicación	Centro de La Fortuna, costado Norte del Banco Nacional		
Tipo de servicio que oferta	Hospedaje sencillas, dobles, triples y cuádruples.	Precios	25\$ a 65\$
Facilidades	Habitaciones equipadas, parqueo privado, acceso a Internet, souvenirs.	Año inicio operación	1994
DESCRIPCIÓN			
Esta empresa no cuenta con ningún diagnostico sobre la situación que presenta con respecto a la sostenibilidad. Así que se le aplicara el instrumento <i>versión 1.0</i> para evaluarlo y de esta manera darle una posible categorización.			