

UNIVERSIDAD PARA LA COOPERACION INTERNACIONAL  
(UCI)



DISEÑO DE UN PROGRAMA DE SOSTENIBILIDAD BASADO EN LOS  
INDICADORES OBLIGATORIOS DEL CST 2.0 CATEGORÍA EMPRESAS DE  
HOSPEDAJE PARA EL HOTEL L'ETOILE CELESTE

CLARA PAULINA HERRERA MÉNDEZ

PROYECTO FINAL DE GRADUACION PRESENTADO COMO REQUISITO  
PARCIAL PARA OPTAR POR EL TITULO DE MASTER EN GESTIÓN DEL  
TURISMO SOSTENIBLE

San José, Costa Rica

Septiembre, 2021

UNIVERSIDAD PARA LA COOPERACION INTERNACIONAL  
(UCI)

Este Proyecto Final de Graduación fue aprobado por la Universidad como  
Requisito parcial para optar al grado de Máster en Gestión del Turismo Sostenible

---

Olivier Chassot Labastrou  
PROFESOR TUTOR

---

Gloriana Reyes Rojas  
LECTOR No.1

---

Martha Marín Meléndez  
LECTOR No.2

---



Clara Paulina Herrera Méndez  
SUSTENTANTE

## DEDICATORIA

A mi hijo Alejandro, luz de mi vida.

A mi papá que desde niña me inculcó la importancia de estudiar y a mi mamá (qdDg) por enseñarme a luchar por mis sueños.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecida infinitamente con Dios por permitirme cerrar un ciclo.

A ITSALyC y Fundación Plan 21 por otorgarme la beca que me permitió acceder a esta maestría.

A los profesores por compartir sus conocimientos y no solo me hicieron una mejor estudiante, sino una mejor ser humano. En especial a mi tutor Oliver Chassot por acompañarme en este último paso y a Mario Socatelli por mostrarme el inicio del camino hacia el desarrollo regenerativo aplicado al turismo.

A Paula de la Paz por su apoyo administrativo y motivación para continuar en el proceso.

A Siri y a Yves por abrirme las puertas de L'Etoile Celeste y poder llevar a cabo este proyecto final de graduación.

A mis compañeros de maestría que con sus aportes enriquecieron mi aprendizaje.

A mi amiga Cintia que me motivó a avanzar para terminar esta etapa.

A Gabi Porras por compartir sus conocimientos en sostenibilidad.

# INDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS .....	iv
INDICE DE CUADROS .....	viii
INDICE DE FIGURAS .....	ix
LISTA DE ABREVIACIONES .....	x
INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. Antecedentes .....	1
1.2. Problemática .....	5
1.3. Justificación del problema.....	6
1.4. Supuestos .....	7
1.5. Restricciones .....	7
1.6. Objetivo General .....	8
1.7. Objetivos específicos .....	8
MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. Antecedentes del desarrollo sostenible.....	9
2.2. Certificados de sostenibilidad .....	12
2.3. Marco organizacional .....	14
2.3.1. Misión y visión.....	14
2.3.2. Estructura organizativa .....	15
2.3.3. Productos que ofrece.....	16
2.3.4. Proyectos a futuro.....	17
MARCO METODOLÓGICO .....	19
3.1. Método de investigación .....	19
3.2. Enfoque de la investigación .....	19
3.3. Etapas de la investigación .....	20
3.4. Sujetos.....	20
3.5. Método de investigación .....	21
DESARROLLO.....	26
4.1. Diagnóstico inicial .....	28

4.1.1.	FODA.....	28
4.1.2.	Actores interesados .....	30
4.2.	Ámbito: Gestión empresarial.....	37
4.2.1.	Criterio: Gestión de sostenibilidad .....	38
4.2.2.	Criterio: Regulación .....	42
4.2.3.	Criterio: Desarrollo personal de los colaboradores .....	43
4.2.4.	Criterio: Turismo accesible .....	45
4.2.5.	Criterio: Turismo nacional .....	46
4.2.6.	Criterio: Explotación de grupos vulnerables.....	46
4.2.7.	Criterio: Seguridad .....	47
4.2.8.	Criterio: Gestión de la calidad .....	49
4.2.9.	Criterio: Mantenimiento de instalaciones, infraestructura y equipos	51
4.2.10.	Criterio: Sostenibilidad de la cadena.....	52
4.2.11.	Criterio: Gobernanza institucional .....	53
4.3.	Ámbito Impacto social, económico y cultural .....	54
4.3.1.	Criterio: Crecimiento socioeconómico.....	54
4.3.2.	Criterio: Acceso a servicios básicos.....	55
4.3.3.	Criterio: Desarrollo comunitario.....	56
4.3.4.	Criterio: Equidad de género y empoderamiento de mujeres y niñas	56
4.3.5.	Criterio: Patrimonio cultural.....	57
4.3.6.	Criterio: Comercialización de artefactos autóctonos .....	58
4.3.7.	Criterio: Incorporación de la cultural local .....	58
4.4.	Ámbito: Impacto ambiental.....	59
4.4.1.	Criterio: Uso racional de recurso agua.....	60
4.4.2.	Criterio: Manejo adecuado de aguas residuales .....	62
4.4.3.	Criterio: Uso eficiente de energía.....	63
4.4.4.	Criterio: Prácticas de consumo y producción sostenibles .....	66
4.4.5.	Criterio: Manejo integrado de residuos sólidos .....	67
4.4.6.	Criterio: Contaminación .....	71
4.4.7.	Criterio: Acciones ante el cambio climático.....	71

4.4.8. Criterio: Proteger, restaurar y promover el uso sostenible de los ecosistemas .....	74
4.4.9. Criterio: Conservación de la biodiversidad.....	75
CONCLUSIONES.....	77
RECOMENDACIONES .....	79
BIBLIOGRAFÍA .....	81
ANEXOS .....	84
Anexo 1: Chárter del proyecto .....	84
Anexo 2 Lista de cotejo .....	86
Anexo 3 Registros anecdóticos .....	87

## INDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Estructura del CST 2.0 .....	23
Cuadro 2: FODA del HLEC .....	29
Cuadro 3: Interesados .....	31
Cuadro 4: Impactos .....	40
Cuadro 5: Equipo de trabajo .....	41
Cuadro 6: Lista de documentos regulatorios .....	42
Cuadro 7: Bitácora de capacitaciones .....	45
Cuadro 8: Bitácora de mantenimiento.....	52
Cuadro 9: Impacto Ambiental.....	59
Cuadro 10: Consumo mensual de agua .....	60
Cuadro 11: comparativa de consumo de agua en diferentes periodos .....	61
Cuadro 12: Consumo mensual de electricidad .....	63
Cuadro 13: Comparativa de consumo de energía eléctrica.....	64
Cuadro 14: Control de residuos sólidos .....	67
Cuadro 15: Comparativa de residuos sólidos valorizables .....	68
Cuadro 16: Boleta de recibido en centro de acopio .....	70
Cuadro 17: Acciones realizadas en adaptación al cambio climático .....	72



## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Mapa de ubicación de HLEC .....	2
Figura 2: Restaurante D'la Casa.....	3
Figura 3: Árboles frutales del jardín botánico.....	4
Figura 4: Habitación de HLEC.....	5
Figura 5: Estructura del CST 2.0.....	26
Figura 6: Ciclo de Deming.....	50
Figura 7: Mobiliario hecho con material de desecho.....	69

## **LISTA DE ABREVIACIONES**

**CST:** Certificado de Sostenibilidad Turística

**FODA:** Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas

**HLEC:** Hotel L´Etoile Celeste

**ICT:** Instituto Costarricense de Turismo

**PBAE:** Programa de Bandera Azul Ecológica

**PDCA:** Plan, Do, Check, Act

**PFG:** Proyecto Final de Graduación

## RESUMEN EJECUTIVO

El Hotel L´Etoile Celeste (HLEC) se encuentra ubicado en la zona norte de Costa Rica, en una comunidad que lleva por nombre Katira, en Guatuso de Alajuela y cuenta con nueve hectáreas de extensión en donde especies de flora y fauna enriquecen el sitio.

Este hotel es el sueño hecho realidad de un aventurero francés que junto con su esposa farmacéutica han ido creando un concepto único de hotel sostenible, que si bien en un inicio sus conocimientos sobre sostenibilidad no estaban muy claros se animaron a ir construyendo sus bases en detalles sostenibles como lo construcción con materiales amigables con la naturaleza, cultivar parte de los ingredientes para sus platillos, contratar personal de la zona, establecer relaciones comerciales con los productores locales, reforestación de la propiedad entre otros detalles.

Parte de sus ideas siempre ha sido obtener un certificado de sostenibilidad, pero debido al poco conocimiento sobre la temática por parte de los propietarios, falta de acompañamiento por un profesional y gran cantidad de preguntas con las que cuentan, por lo general las certificaciones, de primera entrada se volvía una actividad complicada y frustrante por lo que hasta el momento no han aplicado en ninguna certificación.

Es ahí en donde se encuentra una oportunidad para desarrollar este Proyecto Final de Graduación (PFG) y brindar apoyo al hotel para establecer las bases para obtener el Certificado de Sostenibilidad Turística 2.0 otorgado por el Instituto Costarricense de Turismo, estableciendo actividades y mecanismos de control para lograr cumplir con los indicadores que se solicitan.

Durante el proceso de investigación se tuvo contacto directo con los propietarios para obtener información de primera mano y entender mejor las ideas que han desarrollado y las perspectivas futuras en relación a la sostenibilidad, además, visitas al sitio para conocer las operaciones y proyectos con los que ellos han ido desarrollando.

En el reconocimiento del sitio se detectan aspectos que concuerdan con los principios de sostenibilidad como lo son los materiales utilizados en la construcción y decoración, reforestación de la propiedad, consumo de productos locales, por lo que enriquece la experiencia en el momento de establecer evidencias para cumplir los indicadores solicitados.

Sin embargo, uno de los aspectos ausentes en los que deben trabajar para cumplir de manera satisfactoria los indicadores del CST es la recolección de datos, razón por la cual se proponen varias opciones de formularios para que de manera eficiente y real puedan ir obteniendo la información.

HLEC cuenta con elementos aptos para seguir desarrollando un modelo de sostenibilidad, sin embargo, aún faltan detalles por mejorar como definición de más políticas que acompañen el proceso no solo de certificación, sino, para definir el área de trabajo.

El CST 2.0 es una buena herramienta para dar inicio en la etapa de certificaciones que busca el hotel, para efectos de aprendizaje y reconocimiento de este tipo de herramientas se recomienda enfocarse en los indicadores obligatorios. Una vez obtenida la aprobación de esta parte, podrán dar un paso adelante y cumplir con los indicadores de mejora continua e impacto externo.

El CST 2.0 es una herramienta amplia y para efectos de este PFG, solo se muestran los indicadores de carácter obligatorio para lograr la certificación en nivel estándar. La redacción de este documento se establece en el mismo orden, paso a paso, de la estructura de la herramienta a aplicar para una mejor comprensión de parte del lector y, por supuesto, de la administración de HLEC para que encuentren una guía fácil de entender y aplicar.

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. Antecedentes

El Hotel L'Etoile Celeste está ubicado en La Unión de Katira, Guatuso, provincia de Alajuela, zona norte de Costa Rica (Figura 1). Es una propiedad de nueve hectáreas en donde se ubican el restaurante, habitaciones y un jardín botánico.

Todo inició con las ideas de Yves Poncin, quien decidió dejar Francia para llevar a cabo su sueño de construir su propio hotel en Costa Rica, encontró este rincón rodeado de naturaleza y gente auténtica que representaban trabajo, humildad y sobre todo fuera de las grandes urbes y turismo masivo.

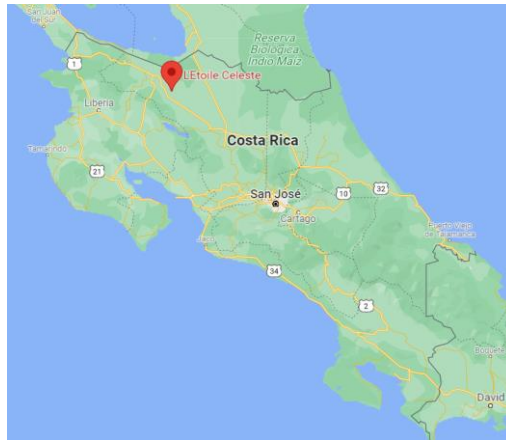
Para el año 2012 ya había adquirido la propiedad y empezó a acondicionarla ya que en el pasado el terreno había sido dedicado a la ganadería por lo que era necesario reforestar. Fue hasta el 2017, que junto con su esposa Siri Arias, dio el primer paso con el turismo, abriendo el restaurante D'la casa, ofreciendo comida fusión entre lo tradicional francés y lo costarricense aprovechando los ingredientes que se encontraban en el jardín y los productos que cultivan los agricultores de la zona.

Aprovechando que en esta zona la lluvia es abundante y la tierra fértil, decidieron organizar el jardín para producir más ingredientes de manera orgánica para los platos que prepararon en el restaurante, lo cual abarataría costos, pero sobre todo le daría un toque especial y diferenciado a cada platillo.

Para finales del 2019 ya se contaban con cuatro cabañas tipo bungalow, construidos con materiales obtenidos de la misma finca como la madera y el bambú. sorpresivamente, tres meses después se tuvo que cerrar las operaciones del lugar debido a la pandemia y las regulaciones del Ministerio de Salud. Los siguientes diez meses fueron de incertidumbre, pero al mismo tiempo se aprovechó que no había visitantes para construir dos bungalow más y seguir trabajando en los proyectos.

Cabe resaltar que este proyecto no cuenta con el financiamiento de ninguna entidad bancaria. El avance de este se va dando según las ganancias que se van obteniendo de ahí la importancia de mantener las operaciones y afianzar los principios de sostenibilidad para garantizar una larga vida al proyecto.

*Figura 1: Mapa de ubicación de HLEC*



Fuente: Google Maps

## **Productos que ofrece el hotel L´Etoile Celeste**

- Restaurante D´la casa

Restaurante que da inicio al proyecto, dirigido por el propietario que, a pesar de no tener preparación profesional en cocina, sus raíces francesas, gusto por comer bien, cultura local y creatividad han ido desarrollando un concepto fusión para que cada platillo tenga un sabor exclusivo, pero al mismo tiempo familiar como si el visitante estuviera comiendo en la casa, de ahí deriva el nombre.

Para darle aún más valor agregado a cada plato, muchos de los ingredientes son obtenidos del jardín botánico o de su proyecto en desarrollo de acuaponía La infraestructura cuenta con una capacidad para 70 personas en su aforo máximo.

Figura 2: Restaurante D'la Casa



Fuente: fotografía propia

- Jardín botánico

Es el resultado de la necesidad de aportar sabores frescos y orgánicos a los platillos del restaurante. Este jardín forma parte de la Red de Jardines Botánicos y junto con instituciones como el CATIE, Zoológico Simón Bolívar han ido agregando especies tropicales al jardín que no solo dan ingredientes para la cocina sino para enriquecer la flora y fauna del sitio.

*Figura 3: Árboles frutales del jardín botánico*



Fuente: fotografía propia

- Hospedaje

Hoy en día el hotel cuenta con cuatro cabañas de ocupación doble disponibles para los visitantes, dos más están prontas a concluirse las cuales cumplen a cabalidad con la Ley 7600 para brindar un espacio apto para personas con algún tipo de discapacidad.



Figura 4: Habitación de HLEC



Fuente: fotografía propia

## 1.2. Problemática

Alcanzar el prestigio en temas de sostenibilidad con el que cuenta Costa Rica ha sido una ardua tarea a través de los años. El turismo, ha sido una de los sectores que ha trabajado de la mano con los empresarios para lograr ser parte de esos reconocimientos, ofreciéndoles herramientas como el Certificado de Sostenibilidad Turística (CST) en su versión más actualizada 2.0 para lograr instruir y cumplir las metas establecidas como país.

El Hotel L´Etoile Celeste quiere ser parte de esta cadena de sostenibilidad y aunque es un hotel muy joven está buscando poner desde los cimientos las pautas necesarias para crecer de una manera sustentable.

En su poco tiempo de funcionamiento han implementado algunas prácticas sostenibles; sin embargo, requieren desarrollarlas de una manera adecuada pero no han contado con una directriz clara o los conceptos básicos y al intentar aplicar al CST 2.0 se vuelve una actividad tediosa y frustrante al ser esta una herramienta con muchas preguntas y tecnicismos, razón por la cual no han aplicado al certificado.

Si bien la situación del turismo a nivel mundial no marcha de la mejor manera debido al COVID-19, es posible aprovechar este tiempo de baja visitación para aprender, planear e implementar el rumbo que el hotel quiere tomar.

### **1.3. Justificación del problema**

El Hotel L'Etoile Celeste es un proyecto familiar que a pesar de la difícil situación que se vive a nivel mundial en la industria turística se niegan a desaparecer, por el contrario, tienen todo el entusiasmo de seguir y aprovechar esta pausa para innovar y reinventarse. Su potencial es muy grande y han estado trabajando en algunos proyectos basados en la sostenibilidad, sin embargo, al no tener una idea clara de los parámetros necesarios no han logrado organizar su objetivo.

Es por esto que, creando las bases para poder aplicar al CST 2.0 dará un primer paso para iniciar en la formalización de un proceso.

Se eligió el CST 2.0 del Instituto Costarricense de Turismo (ICT) por ser una herramienta que goza de gran prestigio a nivel nacional, es gratuita, por lo que no deberán de hacer inversiones en licencias, derechos de autor u otros. Cubre muy bien todos los aspectos de las diferentes áreas de la sostenibilidad económica, social y cultural, llevando beneficios no solo a HLEC sino aporte positivo a la comunidad de forma indirecta.

Lo más importante de haber seleccionado el lugar y la temática, es que los propietarios tienen la intención, disposición y la voluntad de hacer las cosas bien desde un inicio y hacer de su hotel un espacio diferente.

## **1.4. Supuestos**

En este trabajo se busca dar respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son los indicadores de carácter obligatorio para obtener el nivel estándar del CST 2.0 otorgado por el Instituto Costarricense de Turismo?
- ¿Cuáles serían las posibles evidencias para sustentar la veracidad de las tareas a cumplir para obtener el CST 2.0?
- ¿Cuáles son las características que respaldan la sostenibilidad que ya posee el hotel?

Este trabajo pretende desarrollar una guía de compañía para el HLEC para que puedan cumplir los indicadores obligatorios para postularse ante el ICT y obtener el Certificado de Sostenibilidad Turística 2.0 en la categoría hoteles. Más allá de esta obtención, se busca establecer las bases para seguir desarrollándose como un hotel sostenible, y transmitir dicha forma de vida a sus visitantes.

## **1.5. Restricciones**

Las restricciones que presentan es el factor tiempo que se otorga para el desarrollo del PFG en donde solamente se tendrá la oportunidad de proponer ideas, pero no ponerlas en práctica para conocer su efectividad.

Dada la situación actual con respecto al COVID-19, las restricciones sanitarias, en especial las vehiculares, dificultan el traslado al sitio para poder tener una mejor retroalimentación.

Dentro de las mismas medidas, la disminución del aforo impide ver la interacción completa de los visitantes con el personal y el espacio físico.

## **1.6. Objetivo General**

Crear las bases para obtener el Certificado de Sostenibilidad Turística 2.0 durante el tercer trimestre del 2021 en la categoría Hospedaje en el Hotel L'Etoile Celeste.

## **1.7. Objetivos específicos**

- Diseñar una política de sostenibilidad conociendo los ideales y límites de la organización para guiar el diseño de actividades.
- Establecer actividades para los indicadores de carácter obligatorio por medio del estudio de cada punto a evaluar.
- Proponer mecanismos de control y medición de las diferentes actividades que son parte de la operación diaria del hotel.

## MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes del desarrollo sostenible

Durante la mayor parte del siglo XX, la humanidad se centró en utilizar a conveniencia los recursos naturales disponibles. El concepto que se manejaba era que la naturaleza estaba al servicio del ser humano y que estaba inagotable.

En 1949 se dieron las primeras advertencias sobre el agotamiento de los recursos naturales por medio de la Conferencia Científica de las Naciones Unidas sobre Conservación y Utilización de los Recursos. Sin embargo, no era la preocupación en el momento (Jackson, s.f.). Es hasta 1972, en Estocolmo, Suecia, que se lleva a cabo la Primera conferencia de las Naciones Unidas (ONU) en donde el tema central giró en torno a la degradación ambiental: cambio climático, deforestación, desertificación, problemas que van más allá de las fronteras y por eso debe ser un tema tratado a nivel mundial (Desarrollo, 1992).

Pasan los años para llegar al Informe Brundtland en 1987, Nuestro Futuro en Común, cuando se empieza a crear un concepto de desarrollo sustentable como el desarrollo que permite satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las propias (Quesada et al 2010).

En 1992 se realiza la II Conferencia De las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y Desarrollo en Río de Janeiro, Brasil o Cumbre de la Tierra, en donde se plantearon los tres principales ejes de la sostenibilidad: ambiente, social y economía (Quesada et al 2010).

En esta misma conferencia la Organización Mundial de Turismo (OMT) participa, involucrando de esta manera a la industria turística en temas de desarrollo sostenible (OMT, 2012).

Además, se establecieron tres acuerdos con objetivos en común para los países participantes:

- Programa 21, en donde se hacen recomendaciones para enfrentar el Siglo venidero en ese momento como la lucha en contra de la pobreza, el consumismo, demografía conservación de los recursos naturales.
- Declaración de Río, derechos y obligaciones de los Estados sobre el medio ambiente y desarrollo.
- Principio relativo a los bosques, en donde se los países a crear políticas de reforestación y conservación forestal (ONU, 1997).

En 1995, se lleva a cabo la Conferencia Mundial de Turismo Sostenible en Lanzarote donde se obtiene como resultado Carta al Turismo Sostenible que establece que el turismo debe establecerse sobre criterios de sostenibilidad, siendo esta actividad un medio para el desarrollo económico, un aliciente para la protección al medio ambiente, y un promotor de la cultura local (Acerenza, 2006).

La ONU, en 1998, desarrolla la convención mundial sobre cambio climático en Kioto, en donde se busca que los países industrializados que generan gran cantidad de emisiones de gases de efecto invernadero las redujeran en 5% (ONU, 2021).

En Holanda para el año 2000, se presentó la Carta de la Tierra, como resultado del desarrollo de conferencias de años anteriores en donde miembros de diferentes organizaciones redactan dicho documento, en donde se establece un marco ético para las acciones encaminadas a construir una sociedad global más justa, sostenible y pacífica en el siglo XXI (Carta de la Tierra, 2000).

En el año 2002 se celebra la Cumbre Mundial sobre Desarrollo Sostenible o Cumbre de Johannesburgo, en donde se busca evaluar los avances de la primera Cumbre en Río e ir más allá de los temas tratados en la primera, es una búsqueda al avance hacia un futuro sostenible, ya que no se lograron los resultados esperados (CEPAL, 2016).

Ese mismo año en Quebec, se lleva a cabo la primera cumbre Mundial del Ecoturismo, en donde se obtiene el documento Declaración de Quebec sobre

ecoturismo, y en el cual se reconoce la importancia de un manejo adecuado de las actividades turísticas debido a los impactos que pueda tener en aspectos sociales, económicos y medioambientales. Se reconoce al ecoturismo como la antesala al turismo sostenible (OMT, 2002).

En el 2003 se celebra la Conferencia Internacional sobre Cambio Climático y Turismo de Djerba, Túnez, convocada por la OMT, en donde se reconoce que la actividad turística requiere ser partícipe de los cambios de adaptación y mitigación antes los cambios climáticos por medio de cada uno de los actores que llevan a cabo actividades turísticas (OMT, 2012).

Esta primera conferencia dio paso a la segunda en 2007 en Davos Suiza, reforzando los puntos expuestos en Djerba y motivando a los gobiernos a introducir políticas que comprometan a instituciones públicas y privadas a aplicar acciones de mitigación y adaptación en sus operaciones e incentivando al sector turismo a ser parte de las acciones en contra del cambio climático (OMT, 2007).

En el año 2012, le corresponde a la Conferencia de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible, Río +20, el “Futuro que queremos”, dando como base la creación a los Objetivos de Desarrollo Sostenibles basándose en los Objetivos de Desarrollo del Milenio previamente creados en el año 2000 en una conferencia de la ONU (CEPAL, 2012).

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) vieron la luz en el 2015, con la aprobación de la agenda 2030 por la ONU, Son 17 objetivos que buscan el bienestar humano y la protección del planeta (PNUD, 2021).

En este mismo año el Papa Francisco, anuncia la Carta Encíclica Laudato si, que bien es un documento emitido por la Iglesia Católica, expone sobre el cuidado de la casa común, generando un gran aporte a los ODS y la concientización de las acciones humanas en contra del planeta (Papa Francisco, 2015).

## **2.2. Certificados de sostenibilidad**

La industria turística poco a poco se ha ido convirtiendo en una abanderada del desarrollo sostenible, involucrando no solo a grandes cadenas hoteleras o líneas aéreas, sino, hasta el pequeño empresario en diferentes normas que garanticen la protección del medio ambiente, promoción de la cultura local e ingresos económicos.

Al ponerse de moda términos como ecoturismo, muchas empresas tomaron como ventaja, adjuntar dicho término a su nombre desarrollando productos que no cumplían con los principios del ecoturismo (green washing) creando experiencias decepcionantes para el turista.

Una manera de promocionar el turismo sostenible es por medio de certificaciones, que garanticen que cada actividad siga pautas previamente estudiadas y verificadas para lograr alcanzar la sostenibilidad sin comprometer la calidad de los servicios, por el contrario, esta se ve grandemente beneficiada. Es así como se vio la importancia de definir no solo el término “ecoturismo”, sino enriqueciéndolo poco a poco con aportes de sostenibilidad y sus tres ámbitos.

Los certificados de sostenibilidad turísticas han venido tomando auge para velar por la veracidad de los servicios y creadas experiencias satisfactorias en los usuarios.

Costa Rica ha sido reconocida a nivel mundial como un destino sostenible y no es para menos, en 1996 se pone en práctica el Programa de Bandera Azul Ecológica (PBAE), en donde se buscaba garantizar la calidad del agua potable para las comunidades costeras (AyA, 2020).

El éxito del programa fue tal que con el pasar de los años y las necesidades de las comunidades y empresas, se fueron abriendo más categorías en donde se involucraron empresas turísticas.



En el año 1998, se lanza el Certificado de Sostenibilidad Turística (CST) promovido por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) aplicable para hoteles y turoperadores (Quesada et al, 2010).

Por su parte, Rainforest Alliance, en el 2003, crea un programa de buenas prácticas, en donde orientan al empresario en temas de sostenibilidad beneficiándose en temas económicos, ambientales y creando encadenamientos con otras empresas (Quesada et al, 2010).

En el año 2007, se creó la Alianza para los Criterios Globales de Turismo Sostenible, (GSTC por sus siglas en inglés), entidad que establece y gestiona estándares globales para la sostenibilidad de viajes y turismo. Dicha entidad se encarga de certificar a quienes certifican o las herramientas a aplicar (GSTC, 2017).

El turismo sostenible es un proceso de mejora continua, analizando las experiencias y demanda del mercado se dio un gran paso en el 2018, cambiando el antiguo CST por el CST 2.0, dando oportunidad a más empresas que se dedican a actividades turísticas a participar de la certificación y beneficiarse de resultados de mayor eficiencia, productividad y buscar la calidad de servicio al cliente (ICT, 2018).

Es así como los destinos sostenibles han ido tomando auge para posicionarse entre los favoritos de los turistas, es así como las certificaciones han tomado cierta ventaja, en donde los empresarios y destinos desean validar sus acciones, ser reconocidos y gestionar mejor sus recursos.

## **2.3. Marco organizacional**

### **2.3.1. Misión y visión**

Al inicio de este PFG se consultó a los encargados del lugar si contaban con la misión y visión del hotel a lo cual se obtuvo una respuesta dubitativa, lo que dio paso a proponer una mejora inmediata, que sin duda colaboraría con el avance del proyecto dando como resultado lo siguiente:

#### **Misión**

En Hotel Finca L´Etoile Celeste buscamos crear experiencias únicas para nuestros visitantes, ofreciendo servicios y productos de excelente calidad, aprovechando nuestro diseño de infraestructura única que toma en cuenta los principios de sostenibilidad de manera que podamos minimizar nuestra huella e impacto al medio ambiente que a la vez resalta el valor cultural de la zona donde nos ubicamos.

#### **Visión**

Consolidarnos como un hotel Boutique único en la zona norte de Costa Rica en donde nuestros visitantes se puedan sentir siempre cómodos y satisfechos rodeados de un ambiente que le proporciona energía positiva en total tranquilidad y con servicio de calidad al mismo tiempo que podamos ser referentes como una opción sustentable con el ambiente.

#### **Valores**

**Pasión:** realizamos todas nuestras tareas con pasión, deseosos de lograr siempre obtener lo mejor de cada uno de nuestros logros.

**Originalidad:** este es un legado de nuestro fundador su capacidad de creatividad invita a mantener siempre ese toque de originalidad en todo lo que llevamos a cabo para ser y hacer siempre la diferencia.

**Servicio:** estamos aquí para proporcionar un servicio de calidad con todos nuestros esfuerzos de manera que tanto al que nos visita como a cada uno de los que colaboramos aquí estamos siempre dispuestos a servir de manera proactiva.

**Sostenibilidad:** apuntamos siempre a la protección de los recursos naturales, la promoción de la rica cultura que nos rodea, buscando siempre el crecimiento económico equitativo de los actores directos o indirectos que forman parte de nuestro hotel y el nuestro por medio del uso racional del agua, la electricidad y el manejo responsable de nuestros residuos.

**Esfuerzo:** con el fin de lograr ser y hacer siempre lo mejor, nos esforzamos al máximo en todas las áreas en que nos desempeñamos por lo que podemos decir que siempre marcamos la diferencia.

**Contratar a los mejores:** nos damos a la tarea de contratar a los mejores, sin importar religión, género, nacionalidad. Además, promovemos su crecimiento profesional y personal brindándoles espacio para capacitarse, ser creativos y a la vez enriqueciendo nuestro producto.

**Responsabilidad:** tenemos la responsabilidad de cuidar a nuestros visitantes, nuestras instalaciones, a nosotros mismos y por supuesto al medio ambiente.

**Retribución:** nuestra prosperidad se debe reflejar en el apoyo que le damos los productores y comercios locales de tal manera que todos juntos en la zona nos esforcemos para dar lo mejor.

### **2.3.2. Estructura organizativa**

Una de las características que tiene el turismo rural, es que la mayoría son negocios dirigidos y operados por una familia. HLEC no es la excepción. Los propietarios, Yves, es quien dirige, cocina, construye las cabañas. Siri, su esposa farmacéutica de profesión, en sus días libres es quien lo acompaña como mesera, mucama, y decoradora. Entre ambos realizan la mayoría de las tareas.

En el momento que estaban operando con normalidad se contrató solamente a dos colaboradores para atender en el restaurante y la limpieza. Posteriormente se tuvieron que despedir por el cierre de operaciones.

### **2.3.3. Productos que ofrece**

HLEC ha venido desarrollando el restaurante en tres fases. Utilizando hierbas que tenían en el jardín, vieron que era necesario desarrollar un jardín botánico para abastecerse y además que sirviera como parte de un recorrido dentro de la misma propiedad y por último está el servicio de hospedaje.

- **Restaurante D'la casa**

En la actualidad, debido a la poca visitación el menú no es tan amplio por lo que se le solicita al huésped seleccionar los platillos que va a degustar durante su estadía de manera anticipada y poder abastecerse de los insumos necesarios

El objetivo principal del restaurante es ofrecer platillos sanos, balanceados utilizando ingredientes producidos dentro de la misma finca en especial del jardín botánico donde los visitantes pueden ir a hacer el recorrido y ver de dónde vienen los ingredientes de su comida. Los ingredientes que no se pueden obtener del jardín o producción propia son adquiridos de comercios o productores locales.

- **Jardín botánico**

La ubicación geográfica del hotel es privilegiada, un bosque tropical húmedo en donde crece una rica variedad de plantas debido a la humedad existente a lo largo del año. El recorrido no cuenta con una longitud o número de estaciones definidas. El tiempo que dure el recorrido va a del interés de las personas, si bien no existe un sendero demarcado, procuran tener un espacio adecuado para que el visitante pueda caminar de manera comfortable.

No existe un estudio a profundidad para conocer la mayoría de especies de flora que forman parte del jardín, sin embargo, los propietarios conocen unas 60 especies

que son con las que generan la información, aprovechando aquellas que se encuentran en flor o fruto.

- **Hospedaje**

A finales del 2019 iniciaron la operación del hotel con 4 cabañas para una ocupación doble.

Esta parte del proyecto se vio obstaculizada pocos meses de iniciar a funcionar

debido a las medidas que tomó el Ministerio de Salud de Costa Rica con respecto al manejo de la pandemia COVID-19, entre disminuciones en el aforo, restricciones para movilizarse, y cierres.

Durante el tiempo que se mantuvieron cerrados al público, no se quedaron de brazos cruzados, por el contrario, mantuvieron sus ideas y se encuentran en proceso de construir dos cabañas más.

#### **2.3.4. Proyectos a futuro**

Los propietarios de HLEC son soñadores que van implementando ideas poco a poco. Su proyecto los ha llenado de ilusiones. Aunque la situación sanitaria actual se ha convertido en un obstáculo, no se han desesperado o abandonado sus ideas; por el contrario, han encontrado esta pausa como un momento para reinventarse, para aclarar diseños, y hasta para construir dos cabañas adicionales.

El terreno con el que cuentan es muy amplio, con una topografía particular, rica en flora y fauna, razones por las que han pensado en un futuro cercano sacar provecho para enriquecer su producto.

Algunos de los proyectos son:

- **Sendero certificado para terapia de bosque:** uno de los enfoques que se desean dar al hotel como producto es el bienestar. por lo que la creación de un sendero de este tipo enriquecería no solo el producto propio sino el de la

comunidad en general ya que en los alrededores no se ofrece tal oportunidad al visitante.

- **Spa:** la tranquilidad del sitio más las ideas innovadoras de los propietarios tienen en mente un Spa flotante en una de las lagunas o bien en la copa de un árbol. Además del diseño creativo, los aceites para masajes o cremas faciales serían producidos por ellos mismos. tomando como materia prima frutos, flores y hasta una planta que se ha convertido en una plaga en la laguna como lo es la Elodea.
- **Zona para yoga:** la construcción de un deck para impartir clases de yoga o bien el turista lo practique por su cuenta también se encuentra pensado para enriquecer el concepto de bienestar que se quiere incorporar en el hotel.
- **Identificación de especies:** para conocer de una manera más detallada se desea realizar una identificación de especies tanto de flora y fauna no solo para darlo a conocer al turista, sino como un control para conocer si proyectos como el de reforestación colaboran con el aumento de la fauna. para las especies de flora que estén dentro del recorrido del jardín botánico o sendero de terapia de bosque se utilizará un código QR para que el turista pueda obtener información ágil y certera si está realizando el recorrido autoguiado.
- **Construcción de cabañas adicionales:** para aumentar la capacidad de hospedaje se tienen planeado la construcción de más cabañas, esto se irá dando según la capacidad económica del hotel y si la demanda va en aumento.
- **One day tour:** tomando en cuenta la oferta turística de la zona se desea diseñar un recorrido en donde se visite un atractivo de la zona, como el parque nacional, por la mañana, para luego trasladarse al hotel y hacer uso de la piscina y el restaurante. En un futuro el Spa estaría complementando el producto del one day tour.

## **MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. Método de investigación**

Según Hernández (2010), la investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno y en los cuales se deben aplicar diferentes herramientas para poder recolectar una información confiable y útil a lo largo del desarrollo investigativo.

Dicha investigación converge en un método cualitativo, ya que no busca confirmar una hipótesis, si no, el objetivo es recolectar información de las ideas del propietario para desarrollar su proyecto de manera sostenible y las características con las que cuenta actualmente y direccionarlas de tal manera que sean funcionales para aplicar la herramienta del CST 2.0.

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

El enfoque de este proyecto es de tipo cualitativo ya que se utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso investigativo (Hernández et al, 2010).

Este tipo de investigación se adapta muy bien a la naturaleza de este PFG, ya que es muy flexible y permite adentrarse al ADN de la empresa y el deseo de los propietarios, que además no cuentan con información registrada y se tuvo que indagar por medio de la observación de conductas, situaciones, eventualidades, descripciones detalladas, que solo ellos podrían explicar.

Durante el periodo investigativo se realizó una visita al sitio en donde los propietarios mostraron toda la propiedad los proyectos que llevan a cabo, comunicación abierta constante por medio de WhatsApp para evacuar dudas, una amplia investigación documental referente a temas de turismo sostenible y contacto con gestores de sostenibilidad como referencias.

### **3.3. Etapas de la investigación**

El proceso investigativo se conforma de dos etapas. En la primera se realiza una inspección del lugar junto con los propietarios y así realizar un diagnóstico de la situación actual del hotel. La segunda etapa corresponde a la elaboración de la propuesta del CST 2.0 aplicada al HLEC con la información obtenida en el diagnóstico inicial.

Durante la primera etapa se realizó una visita al sitio para realizar un diagnóstico del producto y procesos operativos, pero sobre todo para escuchar a los propietarios y conocer su perspectiva acerca de su visión, conocimientos de sostenibilidad y su historia.

Además, conocer la situación real de la zona, cercanía con otros atractivos, zonas protegidas, comunidades cercanas, infraestructura, entre otros aspectos que podrían ser parte de posibles acciones del hotel.

Una vez obtenida la información necesaria, se inició con la segunda etapa de la investigación aplicando el CST 2.0 al hotel y así conocer los indicadores con los que ya se cumplen y crear propuestas de actividades para aquellos que no se cumplen en este momento.

### **3.4. Sujetos**

Se refiere a quienes son las personas objeto de estudio y su escogimiento depende del problema a resolver, los objetivos o hipótesis planteadas y las variables por estudiar (Barrantes, 2002).

El sujeto de estudio principal son los propietarios del HLEC y sus proyectos basados en principios de sostenibilidad que han desarrollado hasta el momento.

Además, otros sujetos de interés que aportan a la investigación son el ICT, institución que elabora y supervisa la aplicación de la herramienta, la comunidad indígena Maleku, que ha compartido su cultura para dar a conocer sus costumbres



y a la vez enriquecer el producto que ofrece el hotel y los colaboradores, actores claves para la aplicación con éxito del CST 2.0.

### **3.5. Método de investigación**

La investigación cualitativa dispone de diversos instrumentos para medir aspectos del objeto de estudio. Se pueden utilizar uno o varios instrumentos y su construcción y aplicación dependen de los alcances que tendrá el trabajo (Hernández B. , 2021).

Para esta investigación se utiliza la recolección de datos por medio de las técnicas de observación, lista de cotejo y registros anecdóticos.

La técnica de observación es participante, ya que el observador se involucra con el sujeto que pretende investigar (Berthe, 2021). Esta técnica fue la más utilizada y apta para el tipo de investigación ya que permitió conocer el entorno y corroborar la información previamente obtenida sobre el sitio.

La información obtenida por medio de la observación se recopiló por medio de la lista de cotejo y registros anecdóticos.

Lista de cotejo es un instrumento de evaluación que contiene criterios o desempeños de evaluación, previamente establecidos, en la cual únicamente se califica la presencia o ausencia de estos mediante una escala dicotómica (Universidad Estatal a Distancia, 2021).

Esta lista sirvió para establecer las características presentes o no, necesarias para determinar los puntos de sostenibilidad u otras características con las que ya contaba el hotel (Anexo 2).

Los registros anecdóticos pretenden describir de manera objetiva un conjunto de hechos, situaciones y fenómenos ocurridos, de forma sorpresiva durante un periodo de tiempo determinado (Educativos , 2021).

Dicha herramienta fue de gran utilidad ya que permiten anotar aquellos datos particulares que posteriormente fueron utilizados para desarrollar las diferentes actividades solicitadas en los indicadores del CST 2.0 (Anexo 3).

Para conocer la situación actual del hotel y lograr entender sus características se utilizó la matriz cuadrada FODA y así resaltar sus fortalezas y oportunidades, detectar las debilidades y amenazas para poder establecer actividades que se ajusten a las necesidades de la empresa.

Y por la último, la herramienta que sirve como punto de convergencia de los ideales de los propietarios y elaboración de este PFG es el CST 2.0, que da forma y guía las actividades para poder cumplir el objetivo de convertir el hotel en un sitio sostenible y certificado.

A pesar que para este PFG solo se toman en cuenta los indicadores obligatorios, los criterios a evaluar son muchos por lo que se mantiene el mismo formato establecido en la herramienta para diseñar un documento funcional y de fácil comprensión para el usuario.

El formato establecido por el CST 2.0 y seguido durante la investigación, está dividido en tres ámbitos: Gestión organizacional, Impacto social, económico y cultural y por último el de Impacto ambiental. Estos a su vez están divididos en criterios y estos subdivididos en indicadores tal y como se muestra en el siguiente cuadro.

Cuadro 1: Estructura del CST 2.0

Ámbito	Criterio	Indicadores obligatorios
Gestión Empresarial	Gestión de sostenibilidad	Identificación de actores y grupos relevantes Política de Sostenibilidad o Sistema de Gestión Divulgación de la política o del sistema de gestión Manejo de Impactos Equipo de sostenibilidad Desempeño, seguimiento y acciones correctivas
	Regulación	Cumplimiento legal Licencias, patentes y permisos Ordenamiento territorial
	Desarrollo personal de los colaboradores	Oportunidad de empleo Compromisos laborales Remuneración y beneficios Salud y Bienestar Capacitación de colaboradores
	Turismo Accesible	Igualdad de oportunidades para personas con discapacidad
	Turismo nacional	Planes para incentivar el turismo nacional
	Explotación de grupos vulnerables	Explotación y acoso comercial, sexual o de cualquier otra forma
	Seguridad	Riesgos laborales Salud Ocupacional Inocuidad de las comidas y bebidas Plan de emergencia Seguridad de Terceros
	Gestión de Calidad	Control de la calidad Satisfacción al cliente
	Mantenimiento de instalaciones, infraestructura y equipos	Programa de Mantenimiento
	Sostenibilidad de la cadena	Sostenibilidad de los proveedores Selección y evaluación de proveedores
Gobernanza institucional	Misión, visión y objetivos Veracidad y transparencia Sensibilización	

Impacto social, económico y cultura	Crecimiento socio-económico	Fomentar actividades socio-productivas sostenibles Acceso a servicios básicos
	Acceso a servicios básicos	Provisión de Servicios Acceso
	Desarrollo Comunitario	Apoyo a programas de desarrollo comunitario Apoyo al turismo comunitario
	Equidad de género y empoderamiento de Mujeres y Niñas	Equidad y Empoderamiento
	Patrimonio cultural	Visita a sitios culturales Cultura local
	Comercialización de artefactos autóctonos	Compra y uso
	Incorporación de la cultura local	Incorporación de la cultura local
Impacto Ambiental	Uso racional del Recurso Agua	Plan de manejo integral de las aguas Métricas de consumo Optimización del Consumo Fuentes de agua
	Manejo Adecuado de Aguas Residuales	Identificación de fuentes y volúmenes de aguas residuales Tratamiento de Aguas Residuales
	Uso eficiente de energía	Plan de uso racional de la energía Seguimiento y toma de acciones Mantenimiento Equipo de alta eficiencia Equipo de alta eficiencia Arquitectura, ingeniería y diseño para mejorar eficiencia energética
	Prácticas de consumo y producción sostenible	Compra de productos y contratación de servicios Especies vedadas o amenazadas Productos y servicios de turismo certificados Compras eficientes
	Manejo integrado de residuos sólidos	Plan de manejo integral de residuos sólidos Métricas de generación de desechos Reducción de residuos Separación, almacenamiento y disposición

Contaminación	Programa reducción de contaminación Desechos peligrosos
Acciones ante el cambio climático	Plan de Acciones ante el cambio climático Métricas de emisiones Capacidad de adaptación Gestión de Conocimiento Transporte
Proteger, restaurar y promover el uso sostenible de los ecosistemas	Manejo sostenible de ecosistemas Áreas protegidas
Conservación de la biodiversidad	Manejo sostenible de biodiversidad Protección de especies nativas Interacción con vida silvestre

Los ámbitos y criterios son cubiertos en su totalidad a diferencia de los indicadores, que como se mencionó anteriormente, solo se siguieron los de carácter obligatorio.

## DESARROLLO

El CST 2.0 es una herramienta apta para dar inicio con la formalización de sostenibilidad en una empresa, ya que ayuda a organizar las ideas que están en la mente del empresario y plasmarlas en el papel para diseñar acciones concretas, aplicarlas y hacerlas realidad, saca a flote el potencial con el que se cuenta y muestras las opciones de mejora en las que hay que redoblar esfuerzos.

La cantidad de indicadores obligatorios a cubrir son muchos por lo que es importante mantener un orden e ir paso a paso para lograr cumplir el objetivo, pero sobre todo que se haga parte del día a día en la operación de la empresa y que sea la normalidad.

Además, un detalle que no se puede descuidar es la creación de registros de cada actividad que se realiza para que luego funcionen como evidencias y validen el trabajo que se quiere demostrar.

Es importante, antes de dar inicio con un análisis de la situación actual del hotel, conocer la estructura de la herramienta y familiarizarse para una mejor ejecución.

En este caso con el CST 2.0 la estructura es la siguiente:

*Figura 5: Estructura del CST 2.0*



Fuente: ICT,2021

Siendo el ámbito el tema central, el criterio las subdivisiones del anterior y el indicador cada una de las preguntas que llevarán a cumplir de manera satisfactoria el ámbito.

El CST 2.0 cuenta con tres ámbitos a cumplir:

- Gestión organizacional
- Impacto social, económico y cultural
- Impacto ambiental

Cabe resaltar que dentro de los indicadores se encuentran los de carácter obligatorio que se deben cumplir al 100% para optar por una categoría estándar. Si se busca obtener categoría élite se deben de cumplir todos los obligatorios, además de al menos un 35% de los indicadores de mejora continua y un 70% mínimo de los de impacto externo (La Gaceta, 2018).

Este trabajo se enfocará en las actividades para cumplir los indicadores obligatorios, pero no pretende ser una limitante en el momento en que la empresa implemente la herramienta. Además, es importante recalcar que obtener un certificado de sostenibilidad no hace de la empresa un lugar verdaderamente sostenible. Más bien, es un compromiso que se adquiere y se demuestra día a día frente a los colaboradores y los visitantes: ser sostenible debería ser una decisión propia por convencimiento.

### **Pasos para aplicar al CST 2.0**

Con la nueva versión de esta herramienta se ha dejado de lado los formularios impresos y personales. En la actualidad se cuenta con una plataforma en donde el solicitante deberá presentar la documentación de forma digital para ser evaluada en una primera etapa. Antes de ingresar a dicha plataforma, el solicitante deberá participar en el Taller Técnico Estándar CST 2.0, el cual se lleva a cabo varias veces al año. Debido a las medidas sanitarias se realizará de manera virtual a través de la plataforma de Zoom.

El registro para este taller se debe hacer mediante el sitio web:

**<https://www.turismo-sostenible.co.cr/actividades>**

Una vez realizado el taller se deberá solicitar un código de verificación al departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social turística para poder crear un perfil en el siguiente sitio web:

**<https://cst.turismo-sostenible.co.cr/>**

Una vez creado el perfil, se deberán seguir los pasos que se indican y adjuntar las evidencias solicitadas para posteriormente solicitar una auditoría. (ICT, 2021)

Conociendo el formato general de la herramienta, es momento de iniciar con un diagnóstico inicial de toda la empresa para conocer los puntos fuertes, los débiles y áreas de trabajo en las que es necesario crear.

#### **4.1. Diagnóstico inicial**

##### **4.1.1. FODA**

HLEC es una empresa familiar en donde el crecimiento va poco a poco, aún se encuentran en fases tempranas de su despegue y el camino por recorrer es largo.

Sin embargo, tienen claros sus objetivos y eso los ha ayudado a dar cada paso en firme.

Para lograr tener una visión más clara de la situación actual, en el siguiente cuadro se detallan las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas detectadas:



Cuadro 2: FODA del HLEC

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<p>No tienen préstamos bancarios                      El propietario es constructor                      Producen muchos de sus alimentos                      Restaurante de gran capacidad                      Enfoque en turismo rural wellness                      Propiedad muy amplia                      Cada habitación tiene un diseño original                      Atención al cliente de manera personalizada                      Apoyo a la economía local                      Rodeados de una gran variedad de flora y fauna                      Diversificación de la oferta turística                      Propiedad grande en donde aún se pueden desarrollar más productos</p>	<p>Ubicación estratégica: cerca de Parque Nacional Tenorio y Volcán Arenal, Refugio de Vida Silvestre Caño Negro, Reserva Indígena Maleku, centro turístico de La Fortuna. Conexión con carreteras que van hacia el pacífico norte, caribe, valle central                      Asociación de guías de turismo                      Cámara de turismo de la Zona Norte</p>
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<p>Pocas habitaciones                      Poco conocimiento en temas de sostenibilidad                      Falta de rotulación informativa e interpretativa de los atractivos del lugar                      Falta de mercadeo</p>	<p>Poco personal calificado disponible                      Restricciones sanitarias                      Cercanía con hoteles de renombre                      Zona con poca promoción turística</p>

Fuente: Elaboración propia

Una de las fortalezas que se muestran es no tener préstamos bancarios. El planeamiento que ha ejecutado su propietario desde un inicio ha sido ir creciendo según lo permita su sostenibilidad financiera. En tiempos de pandemia le resultó muy efectivo ya que no debe preocuparse por hacer acuerdos bancarios para mitigar una deuda. Si bien su ocupación es baja en este momento es suficiente para mantenerse a flote y por el contrario a otros proyectos turísticos, HLEC aprovechó el tiempo de poca ocupación para construir dos habitaciones más, entre otras mejoras que han aplicado en la propiedad.

Sin embargo, en un futuro, esta fortaleza se podría convertir en una amenaza en caso de querer solicitar un préstamo, ya que para las entidades bancarias el historial crediticio es de suma importancia para evaluar si se otorga un préstamo o no.

#### **4.1.2. Actores interesados**

La sostenibilidad es un proceso de trabajo en equipo, las acciones de cada por su involucrado pueden repercutir de manera beneficiosa o perjudicial a lo largo del proyecto por lo que es importante conocer a cada uno de los actores tanto internos como externos y su grado de influencia en cada acción a tomar (Cuadro 3).

Mapear los actores interesados (stakeholders) al inicio de este proyecto es necesario para incluirlos en el proceso, y para que se sientan involucrados, participen activamente de manera positiva co-creando espacios aptos para el crecimiento de la comunidad. También es relevante para detectar a aquellos que pudieran afectar la efectividad del avance y darles el trato adecuado.

Además, como parte de los requisitos obligatorios en la sección Gestión empresarial, subsección Gestión de la sostenibilidad punto uno, se debe mostrar evidencia de los actores y grupos relevantes por lo que queda registro para este punto a evaluar.

Cuadro 3: Interesados

Interesados	Tipo	Objetivos	Nivel de interés	Nivel de influencia	Acciones posibles		Estrategia
					De impacto positivo	De impacto negativo	
Propietario	Interno	<p>Obtener el CST 2.0</p> <p>Lograr mayor aprovechamiento de los recursos</p> <p>Ser reconocidos como un hotel sostenible</p>	Alto	Alto	<p>Aplicar lo que solicita el CST 2.0</p> <p>Cumplir no solo los requisitos obligatorios sino también los de mejora continua e impacto externo</p> <p>Estar a disposición de aplicar cambios que favorezcan la obtención del CST 2.0</p>	<p>Negarse a cumplir alguno de los requisitos</p> <p>No interesarse en mejorar sus puntos débiles</p> <p>No invertir lo necesario para desarrollar un producto de calidad</p>	<p>Calendarizar las actividades</p> <p>Capacitarse en las diferentes áreas</p> <p>Contar con el personal adecuado</p>
Colaboradores	Interno	<p>Involucrarse en el proceso de obtención del CST 2.0</p> <p>Ser fiscalizadores de las actividades que se están llevando a cabo</p>	Alto	Alto	<p>Aplicar las normas a seguir en la sostenibilidad</p> <p>Aprender nuevos procesos</p>	<p>No mostrar interés por la sostenibilidad</p> <p>Omitir acciones que deben de hacer dentro de responsabilidades diarias</p>	<p>Capacitaciones constantes para una mejor comprensión de sus deberes</p> <p>Diferentes estrategias de motivación e involucración</p>

Cámara de Turismo de la Zona Norte	Externo	Promover el turismo sostenible Dar a conocer la oferta turística de la zona Representar a sus miembros ante grandes organizaciones	Alto	Alto	Guiar a las empresas para obtener el CST Facilitar herramientas a sus miembros	Solo buscar su beneficio como cámara dejando de lado sus miembros Ser una cámara pasiva	Proponer actividades que promuevan el turismo en la zona Desarrollar un hotel de alta calidad y único para enriquecer el producto de la zona
Municipalidad de Guatuso	Externo	Lograr que cada empresa en la zona opere al margen de la ley Promocionar el turismo en la zona Proveer de infraestructura adecuada para la visitación	Alto	Alto	Promocionar el turismo en la zona Crear alianzas con organizaciones que orienten a los empresarios en los diferentes temas de interés	Burocracia excesiva para el trámite de permisos No orientar a los empresarios de como formalizar sus negocios No invertir en infraestructura -No promover el turismo de la zona	Estar al día con los permisos Comunicación constante con los encargados de la promoción turística Darles retroalimentación de la situación actual del turismo de la zona y de las oportunidades de mejora Participar en las reuniones que realiza la municipalidad para tener voz y voto

Instituto Costarricense de Turismo	Externo	Promover el turismo en Costa Rica Facilitar herramientas de sostenibilidad para las diferentes empresas que se dedican al turismo	Alto	Alto	Información de acceso fácil para todos los empresarios Ayudar a que los interesados en el CST 2.0 logren obtener dicha certificación	No promover lo suficiente la zona Enfocarse solamente en un producto dejando de lado a los demás	Demostrar por medio del CST que se ha creado un producto de calidad y diferenciado
Agencias de Viajes	Externo	Vender hospedaje Promover hoteles sostenibles	Alto	Alto	Utilizar y promocionar empresas con sello sostenible Incentivar a sus proveedores a poner en práctica medidas de sostenibilidad Crear estrategias con los proveedores para llevar a cabo	Darles prioridad a hoteles no sostenibles Regatear tarifas muy bajas	Realizar viajes de familiarización Ofrecer tarifas competitivas Ofrecer un producto único y de muy alta calidad Crear encadenamientos sostenibles

Centros de estudio (Universidades, colegios técnicos, otros)	Externo	<p>Desarrollar profesionales altamente calificados</p> <p>Capacitar a los empresarios</p> <p>Ser un ente fiscalizador de las buenas prácticas sostenibles</p> <p>Realizar propuestas innovadoras para mejorar la industria</p>	Alto	Alto	<p>Promover carreras relacionadas al turismo sostenible</p> <p>Facilitar a sus estudiantes para realizar trabajos de voluntariado en empresas</p> <p>Visitar empresas sostenibles y utilizarlas como ejemplo dentro de la rejilla curricular</p> <p>Ser un ente promotor de turismo sostenible en la zona</p> <p>Capacitar a los empresarios en las diferentes áreas (finanzas, contabilidad, administración de empresas, turismo, sostenibilidad, otros)</p>	<p>No tomar en cuenta a los empresarios turísticos de la zona</p> <p>Negarse a brindar capacitación de fácil acceso a los empresarios</p> <p>Enseñar temas no aplicables a la realidad o desactualizados</p>	<p>Poner a disposición la propiedad para que realizan investigaciones</p> <p>Aula abierta para la escuela de la comunidad</p> <p>Disposición para pasantías</p>
--	---------	--	------	------	---	--	---

Grupo indígena Malekus	Externo	Promover sus raíces culturales Ser actores activos para la promoción del turismo en la zona	Alto	Alto	Querer transmitir sus costumbres y tradiciones a través del turismo Formar parte de las diferentes organizaciones turísticas Mantener su esencia	Alterar sus costumbres y tradiciones solo para adaptarse a la modernidad o al turismo no querer compartir su cultura	
Asociación de guías de turismo de la zona	Externo	Promover el turismo local y especial al HLEC Brindar información certera Proteger el patrimonio natural y cultura Aplicar principios de sostenibilidad en sus tours	Alto	Bajo	Promover el hotel Colaborar en los inventarios de flora y fauna en HLEC Dar recomendaciones de mejora en las instalaciones y servicios	Promover el hotel y sus actividades solo a cambio de comisiones Brindar información negativa acerca del hotel Dañar las instalaciones No ser parte de la sostenibilidad del hotel	Brindar talleres informativos de los diferentes de los servicios que brindar el hotel, política de sostenibilidad Crear alianzas estratégicas para promover encadenamientos en la zona Disponibilidad de la propiedad para conteos de aves y otras especies

Asociación de Desarrollo de Katira	Externo	Promover el desarrollo de la comunidad	Alto	Bajo	Ser la voz de la comunidad Velar por la prosperidad de la zona Promover actividades que generen recursos económicos para la zona Buscar el bienestar de todos	Entorpecer las actividades del hotel que buscan apoyar a la comunidad Esperar solo aportes económicos o en especies de parte del hotel No incluir al hotel en actividades comunales	Proponer actividades que involucren a la asociación Demostrarles que el hotel quiere ser un miembro activo de la comunidad
Red de Jardines Botánicos	Externo	Propagar especies en peligro de extinción Intercambiar lecciones aprendidas entre jardines pertenecientes a la red Capacitar a los propietarios clasificar especies	Alto	Bajo	Aportar especies nuevas y aptas para jardín del hotel Colaborar con la identificación de especies	No brindar información para la mejora del jardín Proveer de especies no aptas para la fauna y flora local	Ser miembros activos de la red Disponibilidad del jardín para sus estudios científicos

Fuente: elaboración propia



## **4.2. Ámbito: Gestión empresarial**

El ámbito sobre gestión empresarial busca demostrar la formalidad de la empresa tanto legal y de funcionamiento, a la vez, su organización interna para garantizar una estructura sólida.

Los indicadores que se solicitan en esta área del CST 2.0 ayudan a verificar si los permisos de funcionamiento se encuentran al día o bien si hace falta alguno lo que evitará sanciones legales o monetarias.

De los puntos más importante será definir quién es la empresa como tal para poder seguir avanzando, que es lo que se busca internamente y las relaciones con los demás que tengan que ver con el funcionamiento en general del hotel.

Al cumplir este ámbito se traza una línea que guía el proyecto para lograr cumplir con el objetivo deseado por los propietarios de crear un producto sostenible, diferenciado y de muy alta calidad.

Los criterios a evaluar son:

- Gestión de sostenibilidad
- Regulación
- Desarrollo personal de los colaboradores
- Turismo Accesible
- Turismo nacional
- Explotación de grupos vulnerables
- Seguridad
- Gestión de Calidad
- Mantenimiento de instalaciones, infraestructura y equipos
- Sostenibilidad de la cadena
- Gobernanza institucional

#### **4.2.1. Criterio: Gestión de sostenibilidad**

##### **Indicador 1:** Identificación de actores y grupos relevantes

Los involucrados directos o indirectos en la operación diaria juegan un papel muy importante, ya que pueden influenciar de manera positiva o negativa en el avance del proyecto. De ahí la importancia de identificarlos para conocerlos más a fondo y darles el trato correspondiente según el interés.

Un objetivo principal para los actores internos debería ser la educación sobre sostenibilidad, no solo para que la aplican en sus puestos, sino para que la absorban de tal manera que se la lleven para la casa y la apliquen en su vida diaria, ya que no tendría sentido si se ve la sostenibilidad sólo como una actividad en horas laborales.

##### **Indicador 2:** Política de sostenibilidad

Definir una política de sostenibilidad es más que escribir objetivos en el papel. Es un momento para aclarar y entender los conceptos y lo que se desea para la organización desde el punto de vista de la sostenibilidad y que se puedan ser parte esencial de producto que se desea proyectar al turista.

Debido a la falta de conocimientos claros sobre esta temática la administración no había logrado plasmar una política, por lo que poco a poco logrando absorber el concepto se llegó a la redacción de una política, la cual podrá ser mejorada según se vaya avanzando en el proyecto y un mayor conocimiento de parte de la gerencia.

##### **Indicador 3:** Divulgación de la política o del sistema de gestión

La política expuesta en el punto anterior se deberá colocar en un lugar visible para el visitante, y ser, además, compartida y entendida por cada uno de los colaboradores y proveedores.

Para facilitar que los empleados comprendan cómo funciona la operación del hotel y sus principios de sostenibilidad se recomienda que una vez iniciado el proceso de

contratación y entrenamiento se incluya el estudio de la política como parte de estos puntos mencionados.

Más importante que divulgar la política de sostenibilidad, es lograr que cada colaborador la entienda y la comparta. Las acciones hablan más de lo que una publicación podría hacer, por lo que la capacitación constante, para que cada persona la aplique, de manera natural y consciente, es importante.

La política de sostenibilidad deberá estar aplicada en cada experiencia vivencial que tenga el visitante, para que este se la lleve a casa, la aplique y guarde recuerdos positivos de los sitios visitados como un todo.

#### **Indicador 4:** Manejo de Impactos

Toda actividad humana provoca impactos, ya sean positivos o negativos. por lo que es importante identificar cada uno de ellos para decidir cuál puede ser la posible acción más sostenible.

Una bitácora es una forma eficiente y sencilla de llevar a cabo un control de los impactos que se dan como resultado de la operación diaria y no solamente para demostrar ante el evaluador el trabajo que se realiza, sino como un control eficiente para la administración y manejar los recursos económicos y materiales de una mejor manera (Cuadro 4).

Cuadro 4: Impactos

Cuadro de impactos						
Impacto detectado	positivo /negativo	Acciones a tomar	Resultado	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización
Alto consumo de electricidad	negativo	Cambiar a bombillos de consumo eficiente Crear entradas de luz naturales	Reducir el consumo de electricidad	gerencia	01/9/21	siempre
Exceso de Residuos orgánicos	negativo	Compostar	crear abono para las plantas	cocina	01/9/21	siempre
Acuaponía introducción de especies (langostino)	negativo	tener un espacio exclusivo, cerrado y seguro para la especie	autoabastecimiento para el restaurante sin causar daño a las especies locales	Yves	01/9/21	siempre
Construcción de las habitaciones	negativo	utilizar materiales amigables con el ambiente (bambú, maderas recicladas)	construcción con bajo impacto	Yves	01/9/21	01/11/21
	positivo	originalidad	diseños únicos	Yves		

Fuente: elaboración propia

#### Indicador 5: Equipo de sostenibilidad

El trabajo en equipo siempre va a ser más efectivo si se asignan tareas por igual a cada miembro y se reconoce su valor dentro de la organización.

Delegar funciones no solo aliviana la carga de trabajo a los administradores, sino que logra que el colaborar desarrolle un vínculo de responsabilidad y mejor

comprensión de los diferentes aspectos de la sostenibilidad para que no solo la aplique estos principios en su entorno laboral, sino que la pueda practicar en la casa.

El siguiente cuadro responde al indicador 5 y 6 Desempeño, seguimiento y acciones correctivas:

*Cuadro 5: Equipo de trabajo*

<b>Equipo de trabajo</b>					
<b>Líder</b>					
<b>Miembros</b>					
Nombre	Funciones	Acciones	En proceso	terminado	Notas
Siri Arias	Reciclaje	asignar lugares estratégicos para colocar las estaciones de reciclaje	Analizar si hay otro punto apto para más estaciones	Si	2 estaciones
		velar por el orden y aseo de cada estación	Inspeccionar diariamente	No	Mantener los recipientes tapados
		coordinar la entrega del material a un ente autorizado para su adecuado manejo	bisemanal	No	Llevarlo separado y pesado
Yves	Acuaponía	Verificar que el agua circule de manera correcta	diario	No	Revisar cantidad de agua
		verificar el crecimiento y bienestar de las especies acuática (tilapias y langostinos)	diario	No	Revisar la población de los animales para no saturar
Mucama	limpieza de habitaciones	utilizar solamente los productos asignados para limpieza	diario	No	Notificar inventario de productos
		colocar residuos en los recipientes correspondientes	diario	No	Proponer sitios para nuevas estaciones de reciclaje

Fuente. elaboración propia

#### 4.2.2. Criterio: Regulación

**Indicador 1 y 2:** Cumplimiento legal y licencias, patentes y permisos

Cumplir con todos los permisos de funcionamiento que se solicitan es vital pero también lo es mantener todos estos documentos vigentes.

Para lograr un control de vigencias de cada uno de los permisos se pueden utilizar varias herramientas, como los calendarios digitales ya sea de teléfonos celulares o computadoras para recibir notificaciones con un tiempo prudencial para renovarlos.

Las tablas de Excel también funcionan, solo que se requieren conocimientos previos de la herramienta para crear fórmulas adecuadas. Y la manera más sencilla será hacer un cuadro como el que se presenta a continuación, en donde se enlistan todos los documentos y se anotan las fechas de vencimiento.

*Cuadro 6: Lista de documentos regulatorios*

<b>Lista de documentos regulatorios</b>		
<b>Documento</b>	<b>Vigencia</b>	<b>Fecha de vencimiento</b>
Patente municipal	1 año	1/1/2022
Patente de licores	1 año	1/1/2022
Permiso de funcionamiento		
Permiso Ministerio de Salud		
Manipulación de alimentos		
Yves	2 años	
Siri	2 años	
mesero	2 años	
Declaratoria Turística		
Declaración PyME		
Licencia del ICT (guías)		

Fuente: elaboración propia

### **Indicador 3: Ordenamiento territorial**

Ser sostenible implica mantener un orden en diferentes ámbitos para lograr mantener un balance entre los diferentes actores y lograr cumplir los objetivos.

Parte de ese orden, es mantener la propiedad debidamente catastrada y delimitada para poder desarrollar las diferentes actividades que se requieran y evitar conflictos con vecinos o la comunidad.

Los planos catastrados son una manera de evidenciar este indicador ya que es un documento legal y válido en el territorio nacional.

#### **4.2.3. Criterio: Desarrollo personal de los colaboradores**

### **Indicador 1: Oportunidad de empleo**

A pesar de ser un hotel pequeño y el personal que se requiere es poco, es necesario tener los parámetros claros para contratar, ya que la filosofía de sostenibilidad se transmitirá a través de ellos. Es importante tener presente que uno de los valores establecidos por la organización se resalta el contratar a los mejores sin distingo de edad, religión, género ni nacionalidad.

Si bien es cierto, existen puestos que requieren preparación técnica para poder ejecutarse, también hay puestos en los que se le puede dar la oportunidad a una persona sin conocimientos previos y capacitar según las necesidades del hotel.

### **Indicador 2: Compromisos laborales**

Como empresa formal y responsable se deberá cumplir con las cargas sociales correspondientes que dicta la ley de Costa Rica.

Crear un ambiente de responsabilidad social con los colaboradores ayuda no solo a desarrollar una imagen positiva en la comunidad si no que será reconocida como una empresa que respeta la ley y a sus colaboradores.

Ejemplos de algunas evidencias que se pueden presentar en este indicador son: orden patronal emitida por la Caja Costarricense del Seguro Social, boletas donde se marcan la hora de salida y entrada, pago de horas extras y días festivos según como lo establezca la ley vigente.

### **Indicador 3** Remuneración y beneficios

La ubicación de HLEC es una zona rural, con un alto índice de desempleo, migración ilegal, niveles educativos básicos, situaciones que algunos empresarios aprovechan para ofrecer salarios poco competitivos. Si bien se debe cumplir con este indicador y ofrecer salarios acordes al puesto y legislación actual ofrecer un pago justo es una señal de respeto al colaborador y que ayuda a afianzar una relación estable patrono-empleado.

Además, la persona no querrá abandonar el puesto por su estabilidad, lo cual ayuda al hotel a que las capacitaciones que le brinda a este colaborador serán aplicadas dentro de su misma operación, se volverá una persona con experiencia, que conoce bien su puesto y la operación de todo el hotel, por lo que se convertirá una persona confiable para delegarle diferentes acciones y propondrá soluciones convirtiéndose un miembro activo dentro de la organización.

### **Indicador 4:** Salud y bienestar

Promover la salud física y mental en los huéspedes es parte del producto que se desea desarrollar en el hotel, sin embargo, brindar a los colaboradores espacios propicios para mantener una salud adecuada es esencial para mantenerlos en condiciones óptimas para que puedan llevar a cabo sus tareas de una manera segura.

Una sala de descanso con una pizarra informativa sobre temas de salud, alimentación sana, calendario de actividades en la comunidad, clases de meditación, yoga, baile, promoción de una alimentación sana, acceso a los senderos con su núcleo familiar en su día libre, entre otras actividades que se les



puede ofrecer para que su estabilidad física y mental se vean reflejadas en el servicio al cliente.

#### **Indicador 5** Capacitación de colaboradores

Mantener al personal actualizado, capacitado no solo en su área si no en otras, ampliará su currículum, enriquecerá el recurso humano de la empresa y la localidad, garantizando la eficiencia de estos. Además, se sentirán valorados lo cual creará un ambiente de agradecimiento y armonía entre ambas partes, dando un servicio de calidad lo cual generará clientes satisfechos.

Es importante en este punto crear una bitácora de cada curso que se llevó a cabo (Cuadro 7), mantener una copia del certificado, lista de participación, fotografiar las actividades en las que se participa para la creación de evidencias.

*Cuadro 7: Bitácora de capacitaciones*

<b>Nombre del curso:</b>	Cómo clasificar los residuos valorizables		
<b>Lugar:</b>	Restaurante del hotel		
<b>Fecha:</b>	22 de julio, 2021		
<b>Facilitador:</b>			
<b>Total de horas:</b>			
<b>Participantes</b>	<b>Nombre</b>	<b>Apellidos</b>	<b>Función</b>
	Ana	Sánchez	Mucama
	Juan	Rodríguez	Jardinero
	Siri	Arias	Mesera

Fuente: elaboración propia

#### **4.2.4. Criterio: Turismo accesible**

##### **Indicador 1** Igualdad de oportunidades para personas con discapacidad

La inclusividad debería ser una parte integral del planeamiento de cualquier empresa y no solo diseñar espacios accesibles porque una ley lo exige.

El HLEC, en su proceso de ampliación, está construyendo dos habitaciones que cumplen con todas las necesidades para que visitantes con movilidad reducida puedan desplazarse. El restaurante es muy amplio al igual que los accesos a los baños.

Sin embargo, aún existe mucho espacio para mejorar en esta área, en especial en los espacios externos ya que el acceso al jardín botánico, laguna y otros sectores no están en condiciones adecuadas para el tránsito de alguna persona con discapacidad motora.

#### **4.2.5. Criterio: Turismo nacional**

**Indicador 1:** Planes para incentivar el turismo nacional

La situación actual hizo que la industria hotelera pusiera la mirada en el turista nacional, pero es necesario crear una estrategia para ser parte de los sitios que visita el turismo nacional, ya que este ofrece muchas ventajas como lo es que no es estacional, el idioma es el mismo, generan reservas de última hora y si quedan satisfechos se vuelven clientes frecuentes y generan publicidad de boca en boca.

El turista nacional está muy pendiente de las redes sociales por lo que diseñar ofertas en estos medios puede ser efectiva y lograr una comunicación sin intermediarios.

En esta sección, diseñar productos con la localidad juega un papel muy importante, ya que debido a la ubicación lejana del hotel se debe mostrar junto con otros atractivos para que el turista sienta que el viaje largo vale la pena ya que hay mucho por hacer, además, los encadenamientos se promueven en los criterios de crecimiento socio-económico, desarrollo comunitario, cultura local y otros.

#### **4.2.6. Criterio: Explotación de grupos vulnerables**

**Indicador 1:** Explotación y acoso comercial, sexual o de cualquier otra forma

La protección a los más vulnerables es responsabilidad de todos. Aprender a detectar situaciones de acoso y saber cómo actuar es importante para que la acción sea efectiva. Es por eso que, como parte del cumplimiento de este punto, es necesario realizar el taller de Código de Conducta que imparte la Fundación Paniamor.

Un miembro del hotel deberá ser parte de este taller para luego impartirlo a todos sus compañeros. El 100% del personal deberá cumplir con este requisito. En la actualidad, se imparte de manera virtual como parte de las medidas para evitar la propagación del Covid-19.

Para inscribirse se debe llenar el formulario que se encuentra dentro del sitio web de turismo sostenible por medio del siguiente link:

**<https://www.ict.go.cr/es/sostenibilidad/codigo-de-conducta.html#>**

#### **4.2.7. Criterio: Seguridad**

##### **Indicador 1: Riesgos laborales**

HLEC al ser un hotel pequeño y que justo cuando iniciaba operaciones la actividad turística se vio afectada por las medidas tomadas a nivel nacional e internacional para enfrentar la pandemia, no ha contado con colaboradores de manera prolongada y por lo general los que ejecutan las tareas son los mismos propietarios, además que las inversiones las van realizando poco a poco. Aún no se cuenta con un plan de salud ocupacional en donde se destaquen los posibles riesgos que se pueden dar dentro de la operación regular del hotel.

##### **Indicador 2: Salud ocupacional**

Un plan de salud ocupacional es: “un método para planificar, organizar y controlar el funcionamiento de las empresas, al evaluar y crear condiciones de bienestar en los trabajadores, salvaguardando su salud y su seguridad” (OSD Consultores, 2021). Siempre es importante mantener en mente que la sostenibilidad no es solo

buscar el bienestar propio, es un proceso que incluye a todas las partes involucradas para brindar acompañamiento y bienestar en conjunto. De ahí la importancia de tener un plan de salud ocupacional realizado por un especialista en el tema y crear un espacio seguro para los colaboradores y que puedan desempeñar sus tareas de la mejor manera con los recursos necesarios.

A pesar de no tener aún un plan elaborado, el sitio si cuenta con pólizas de riesgo del trabajo al día.

### **Indicador 3:** Inocuidad de las comidas y bebidas

Cada una de las personas que desempeñan funciones en la cocina, restaurante y bar debe contar con el documento de manipulación de alimentos, vigente, emitido por el Ministerio de Salud para garantizar la inocuidad de los alimentos.

Evidencia: carné vigente.

Además, al no producir su propio hielo se debe buscar un proveedor que cuente con los permisos sanitarios al día. se puede solicitar una copia del permiso del ministerio.

El agua potable es proveída por la ASADA local, se le puede solicitar el estudio de aguas más recientes.

### **Indicador 4:** Plan de emergencia

Contar con un plan de emergencia no solo ayuda a reaccionar de la manera adecuada en caso de siniestro, sino que, al contar con zonas de seguridad marcadas, luces de emergencia, un mapa en cada habitación sobre las zonas seguras hará que el visitante se identifique con el lugar, se sienta seguro y en caso de emergencia sabrá cómo responder y será un participante activo. Actualmente el hotel si cuenta con un plan de emergencia desarrollado por el profesional correspondiente y aplicado en el sitio como corresponde.

## **Indicador 5: Seguridad de terceros**

La identificación de zonas vulnerables, señalamientos y dispositivos de emergencia dispuestos en zonas visibles y de fácil acceso para todos forman parte de este indicador. Además, la organización ya cuenta con las pólizas de riesgo civil al día para brindar un mejor respaldo en caso de tener alguna emergencia en el sitio.

### **4.2.8. Criterio: Gestión de la calidad**

#### **Indicador 1: Control de la calidad**

Evaluar constantemente la calidad del producto es esencial para superar siempre las expectativas del cliente y mantener a HLEC con altos estándares, competente y diferenciado.

Una manera práctica de estar controlando la calidad es por medio del Ciclo de Deming o Ciclo PDAC por sus siglas en inglés (Figura 6). En donde por medio de cuatro pasos se promueve estar en constante evaluación. Estos pasos son: Planificar, hacer, verificar y actuar (Plan, Do, Check, Act)

Deming es el promotor de la mejora continua y en 14 pasos describe la calidad. Sin embargo, tres de esos puntos sobresalen:

1. Constancia
2. Mejora continua
3. Liderazgo

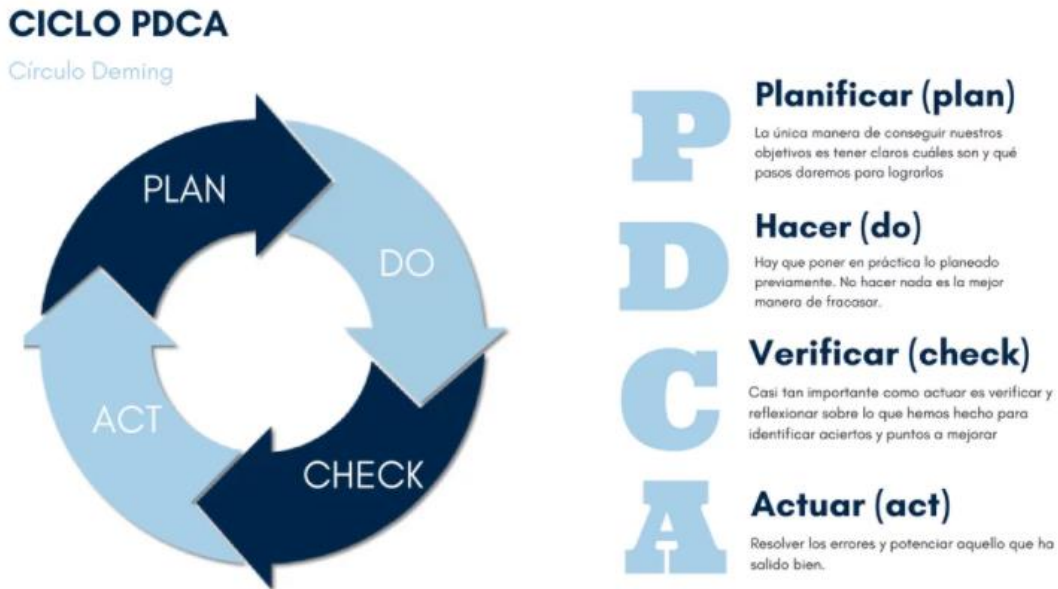
Planificar: establecer los objetivos, misión y visión de la empresa para establecer un rumbo. conocer los aspectos en los que se va a trabajar para mejorar.

Hacer: poner en práctica lo que se planificó en el punto anterior.

Verificar: luego de un tiempo prudencial se debe verificar si los cambios aplicados están siendo efectivos comparando los resultados con los datos del inicio de la herramienta.

Actuar: con los resultados obtenidos del punto anterior se aplica lo aprendido y si es necesario se ajustan los cambios para obtener un resultado y si alguno de los problemas no se resuelve se inicia un nuevo ciclo. (Silva, 2019).

Figura 6: Ciclo de Deming



Fuente: [www.stocklogistic.com/ciclo-pdca-mejora-logistica/](http://www.stocklogistic.com/ciclo-pdca-mejora-logistica/)

## Indicador 2: Satisfacción al cliente

Es de suma importancia dar un excelente servicio desde el primer momento que se entra en contacto con el cliente y hoy en día con las redes sociales las consultas de potenciales clientes llegan en cualquier momento del día, por lo que es importante estar atento a dar una respuesta lo antes posible o bien utilizar las herramientas que estas ofrecen de respuestas automáticas para que el posible cliente se sienta atendido y con la confianza de que se le va a dar respuesta a su consulta.

Una vez que el cliente ya se encuentre en las instalaciones del hotel inicia la percepción de este tanto del servicio como de las instalaciones.

Una PyME como lo es HLEC tiene la ventaja que al ser los propietarios los mismos que dan los servicios pueden entablar un vínculo cercano con los clientes para

obtener información sincera, oportuna y si es posible aplicar una medida correctiva en el momento (Boullon, 2003). Sin embargo, se deben crear herramientas que dejen por escrito la opinión de las personas ya sean comentarios positivos o aquellos negativos a los cuales se les deberá poner especial atención.

Una encuesta en línea diseñada en documentos de Google podría ser una herramienta de bajo costo y fácil de compartir con el cliente ya sea por medio de correo electrónico o WhatsApp. Así el cliente la puede responder desde su aparato móvil evitando el contacto físico con objetos o personas y así aplicar medidas preventivas contra el coronavirus y además se disminuye el uso de papel e impresiones aportando así a los criterios que se evaluarán en el ámbito de impacto ambiental.

Otra herramienta en línea para evaluar y que además es abierta al público es Tripadvisor, en donde se invita al huésped a dejar su opinión y esta a su vez si es positiva, servirá como mercadeo de boca en boca.

#### **4.2.9. Criterio: Mantenimiento de instalaciones, infraestructura y equipos**

##### **Indicador 1: Programa de Mantenimiento**

En el HLEC cuenta con una ventaja significativa, ya que el propietario es el constructor de las habitaciones y realiza el mantenimiento preventivo correspondiente a lo largo del año.

Una manera sencilla y clara para mantener el orden es crear un expediente para cada habitación o área, en donde se anote el día en que se realizó el mantenimiento requerido o preventivo tal y como se muestra a continuación:

*Cuadro 8: Bitácora de mantenimiento*

<b>Habitación #1</b>				
<b>Avería</b>	<b>Descripción de la reparación</b>	<b>Fecha</b>	<b>próxima revisión</b>	<b>Encargado</b>
Goteo en el lavatorio	cambio de empaques en la tubería	01/05/2020		
humedad en la pared trasera	Repello	01/05/2020	15/05/2020	
<b>Restaurante</b>				
<b>Avería</b>	<b>Descripción de la reparación</b>	<b>Fecha</b>	<b>próxima revisión</b>	<b>Encargado</b>
gotera en el salón principal	cambio de lámina de zinc	01/05/2021	07/05/32021	Yves
entrada principal resbalosa	colocación de antideslizante	01/05/2021	02/05/2021	

Fuente: Elaboración propia

#### **4.2.10. Criterio: Sostenibilidad de la cadena**

##### **Indicador 1:** Sostenibilidad de los proveedores

La sostenibilidad es una cadena de acciones que se logra entre varios actores, no se puede pretender ser una isla en este aspecto. En la política de sostenibilidad ya establecida por el hotel propone establecer relaciones comerciales con aquellos productores que cumplan con los lineamientos de la sostenibilidad e instar a aquellos productores que aún cultivan de manera convencional a que mejoren sus técnicas y den el paso hacia la sostenibilidad. Sería un buen momento para que el hotel sea una escuela para los agricultores interesados en producir de manera sostenible.

##### **Indicador 2:** Selección y evaluación de proveedores

Es necesario seleccionar proveedores de servicios y productos que entren dentro de la política de sostenibilidad establecida por HLEC. No solo se puede adquirir productos que tengan una etiqueta que diga que son sostenibles, es necesario



corroborar la información por medio de visitas para conocer sus prácticas e intercambiar conocimientos para mejorar en ambas vías.

#### **4.2.11. Criterio: Gobernanza institucional**

##### **Indicador 1: Misión, visión y objetivos**

Para el inicio de este PFG el hotel no contaba con una misión y visión claras o bien no se había centrado en ponerlas por escrito para analizar si era lo que realmente querían para su negocio, por lo que se les instó a establecer estos puntos tan importantes que orientan y aclaran el futuro de la empresa. Es importante que la misión, visión y objetivos estén en constante evaluación para cerciorarse que se están cumpliendo y mejorarlos según como vaya creciendo el hotel y sus necesidades.

##### **Indicador 2: Veracidad y transparencia**

Las redes sociales y sitio web de la organización juegan un papel muy importante no solo en el mercado, sino que son los medios para demostrarle al cliente y a las organizaciones interesadas el trabajo que se realiza en aras de la sostenibilidad. Son herramientas que si se utilizan de la manera correcta se convierten en la voz de la empresa, por lo que se debe velar que el contenido de éstas sea auténtico, transparente y actualizado.

##### **Indicador 3: Sensibilización**

Apoyar al comercio local debe incluirse en el ADN de la empresa, por lo que motivar a sus huéspedes a salir y realizar actividades como una típica caminata en el Parque Nacional Volcán Tenorio o visitar la Reserva Indígena Maleku.

Inventariar los atractivos cercados, con una tabla de actividades por hacer, tiempo distante desde el hotel y colocarlo en un lugar visible, motivará al visitante a salir y planear mejor su estadía.

Y no solo instar a visitar los atractivos turísticos, sino también a los productores locales.

En la actualidad, HLEC no cuenta con muchas actividades dentro de su propiedad por lo que es importante esta sensibilización de salir a explorar la comunidad además del apoyo económico que se hace al comercio local.

### **4.3. Ámbito Impacto social, económico y cultural**

La riqueza de la sostenibilidad es crear un ambiente próspero y estable no solo para la empresa que la aplica, sino también en los actores a su alrededor.

La armonía hotel-comunidad, debe ser percibida por el turista, de manera que, no solo deje una buena imagen sino, también transmita una filosofía de vida sostenible viable.

Lograr que una empresa sea realmente sostenible en todos sus aspectos es una tarea compleja, llena de detalles y compromisos. HLEC va dando pasos seguros creando un ambiente de confianza no solo con sus colaboradores internos sino con la comunidad.

Los criterios a evaluar son:

- Crecimiento socio-económico
- Acceso a servicios básicos
- Desarrollo Comunitario
- Equidad de género y empoderamiento de Mujeres y Niñas
- Patrimonio cultural
- Comercialización de artefactos autóctonos}
- Incorporación de la cultura local

#### **4.3.1. Criterio: Crecimiento socioeconómico**

**Indicador 1:** Fomentar encadenamientos productivos

Parte de los beneficios de la sostenibilidad no es solo para la empresa que la está aplicando, si no para la cadena de prestadores de servicios o productores cercanos que deseen ser parte de los principios que se establecen.

Si bien HLEC produce algunos de sus insumos, al estar con poca ocupación debido a la situación actual del turismo a nivel mundial, no les es rentable estar produciendo algunos de sus productos por lo que buscan productores cercanos que produzcan de una manera sostenible.

**Indicador 2:** Fomentar actividades socio-productivas sostenibles

Además de consumir productos locales con criterios de sostenibilidad, la empresa deberá fomentar y promocionar estos negocios para que otras personas los conozcan y se animen a consumir estos productos o servicios.

Ponerle cara y nombre a los productos que se consumen en el hotel ayuda en gran medida a que el visitante se identifique y valore el trabajo de cada proveedor. El hotel se puede convertir en puente de comunicación entre el visitante y el productor mediante la creación de un espacio con fotografías e información de contacto del productor. En especial si el turista es nacional podría ser un potencial cliente de dicho proveedor.

**4.3.2. Criterio: Acceso a servicios básicos**

**Indicador 1:** Provisión de servicios

HLEC no obstruye ningún servicio básico de la comunidad en donde se ubica, por el contrario, la siembra de árboles ha favorecido en la recuperación de la cobertura boscosa que protegerá las fuentes de agua que atraviesan la propiedad, continuar con corredores biológicos en zonas de alto índice de deforestación.

**Indicador 2:** Acceso

El HLEC no afecta el libre tránsito de los miembros de la comunidad, dentro de la propiedad no hay servidumbres o zonas de paso comunes en las zonas rurales. Por

el contrario, han sido parte de las organizaciones que han promovido la mejora de carretera de la comunidad que en la actualidad ya se encuentra pavimentada.

#### **4.3.3. Criterio: Desarrollo comunitario**

##### **Indicador 1:** Apoyo a programas de desarrollo comunitario

Apoyar a la comunidad en su desarrollo es tan importante como promover el propio. Es necesario crear vínculos en la localidad para que no vean al hotel como invasor. Cabe recalcar que el apoyo que pueda brindar el hotel no solo se refiere a un aporte económico y con más razón en la actualidad que los ingresos son bajos. El aporte en especies es válido, como el préstamo de las instalaciones para reuniones de la Asociación de Desarrollo Integral, la ASADA, o para capacitaciones, los senderos pueden ser aulas abiertas para los niños y niñas de educación primaria, entre otras opciones que el hotel considere oportunas para brindar apoyo a la comunidad. Las fotografías en este caso son de gran ayuda para generar evidencias.

##### **Indicador 2:** Apoyo al turismo comunitario

El turismo es una actividad social, y como parte de la política de sostenibilidad de HLEC es crear experiencias en los visitantes. y esas experiencias se pueden ver enriquecidas si se toman en cuenta a los demás empresarios de la zona. Además, pertenecer a la cámara de turismo local es una estrategia para estar en contacto con otros, establecer estrategias de mercadeo local y crear encadenamientos para el disfrute del turista.

#### **4.3.4. Criterio: Equidad de género y empoderamiento de mujeres y niñas**

##### **Indicador 1:** Equidad y empoderamiento

Como se muestra en la política de sostenibilidad y en los valores de la empresa no discriminará a colaboradores por su género.

La propietaria es un claro ejemplo de empoderamiento femenino, quien, a pesar de tener su profesión no ligada al turismo, se ha esforzado por aprender y a

desempeñarse en el puesto que sea necesaria en el hotel y siempre está en busca de crear algún producto para que los huéspedes disfruten, como las jaleas de frutas que se encuentran dentro de la propiedad.

Durante la inspección, Yves quien es el encargado de la cocina, estaba capacitando a su ayudante de cocina, una mujer, para que aprendiera más técnicas y se animara a crear platillos diferentes.

Para lograr evidenciar estos detalles, se puede tomar fotografías y registrarlas con la fecha para crear una línea de progreso del personal.

De igual manera se puede crear una lista de las conservas producidas con las frutas de la finca, junto con la receta utilizada y así respaldar su originalidad e innovación.

#### **4.3.5. Criterio: Patrimonio cultural**

##### **Indicador 1:** Visita a sitios culturales

Costa Rica cuenta con ocho grupos indígenas, muchos de ellos en zonas de difícil acceso. HLEC está en un sitio privilegiado, su cercanía con la Reserva Indígena Maleku facilita motivar a los huéspedes a visitar el sitio, en donde podrán realizar recorridos guiados dentro de la reserva y ser parte de ceremonias o rituales que aún se conservan dentro de este grupo indígena. Es importante que la persona encargada de brindar información en el hotel esté al tanto de las actividades y contactos de la reserva para motivar a que los turistas vayan y realicen esta actividad.

##### **Indicador 2:** Cultura local

Como se explica en el punto anterior, HLEC promueve la visita a la reserva indígena Maleku, además, dicha cultura se toma como referencia en la cocina del restaurante D' la casa, ya que algunos de los platillos se preparan siguiendo algunos de las recetas, como lo es el pescado cocinado en hojas de anisillo (*Piper auritum*).

Además, la especialidad de D'la casa es la crear recetas nuevas mezclando platillos franceses como lo es el ratatouille con ingredientes tropicales como ayote, chayote y Jackfruit, un fruto muy común dentro de la propiedad.

El espacio con el que cuenta el hotel es muy amplio y propicio para realizar actividades culturales, como ya lo han hecho con lunadas Malekus, en donde un miembro del grupo indígena visita el hotel y lleva a cabo ceremonias tradicionales propias de su cultura.

Fotografías, transmisiones en vivo que queden registradas en las redes sociales son evidencias que ayudarán a constatar las actividades.

#### **4.3.6. Criterio: Comercialización de artefactos autóctonos**

**Indicador 1:** Compra y uso

HLEC no promueve ni exhibe artefactos arqueológicos de ningún tipo y esto se puede evidenciar por medio de la redacción de un código de ética en donde se describa la negativa ante este tipo de comercio y colocarlo en un lugar visible.

#### **4.3.7. Criterio: Incorporación de la cultural local**

**Indicador 1:** Incorporación de la cultura local

Es importante resaltar la cultura local para lograr que el turista se lleve más que un buen servicio, se debe de crear experiencias en donde el visitante se identifique con la localidad que visita, creando recuerdos en específico. Las fotografías que decoran el restaurante en su gran mayoría fueron tomadas por el papá de la propietaria y muestra la zona del volcán Arenal antes de la erupción de 1969, por lo que ayuda a contar la historia de una comunidad cercana, además de un hecho histórico para Costa Rica.

#### 4.4. **Ámbito: Impacto ambiental**

El tercer ámbito se enfoca en el impacto ambiental que se genera debido a la operación diaria del hotel y al igual que los ámbitos anteriores, medir, evidenciar y comparar es de suma importancia para conocer cada paso que se da y por supuesto para diseñar una estrategia de mitigación y compensación.

Los criterios a evaluar son:

- Uso racional del Recurso Agua
- Manejo Adecuado de Aguas Residuales
- Uso eficiente de energía
- Prácticas de consumo y producción sostenible
- Manejo integrado de residuos sólidos
- Contaminación
- Acciones ante el cambio climático
- Proteger, restaurar y promover el uso sostenible de los ecosistemas
- Conservación de la biodiversidad

Es importante identificar cada uno de los aspectos ambientales que hay en HLEC para conocer el impacto que se puede ocasionar en los alrededores y sin duda alguna, lo más importante es conocer cuál es la mejor medida para minimizar o erradicar del todo el impacto negativo.

Por medio de una lista se facilita la identificación de cada aspecto para que luego en cada criterio que se solicita dentro de este ámbito sea más fácil de identificar.

Se puede trabajar en un cuadro como el que se muestra a continuación:

*Cuadro 9: Impacto Ambiental*

<b>Aspecto ambiental</b>	<b>Impacto ambiental</b>	<b>Medidas ambientales</b>
Generación de residuos sólidos	Contaminación de fuentes de agua - Contaminación del suelo	- Identificar los residuos valorizables y los no valorizables -Clasificación y adecuada disposición de los residuos

Emisiones de GEI de los equipos, residuos orgánicos y animales de la granja	Contaminación del aire	-Utilizar equipo eficiente que generen la menor cantidad de GEI - Manejo adecuado de residuos orgánicos
Generación de aguas aceitosas de la cocina	Contaminación de fuentes de agua y suelo	-Recolectar el aceite utilizado en recipientes para una disposición final adecuada - trampas de grasa en las tuberías de desagüe -biojardineras

Fuente: elaboración propia

#### 4.4.1. Criterio: Uso racional de recurso agua

##### **Indicador 1:** Plan de manejo integral de las aguas

Cuando se toma la decisión de encaminarse en el sendero de la sostenibilidad se debe tener en cuenta que cada detalle es importante para lograr conocer al hotel desde sus adentros y poder llegar a la raíz del problema para solucionarlo de manera efectiva. Con el primer paso de haber redactado la política de Sostenibilidad y los valores para HLEC en donde se logra plantear el uso adecuado del recurso del agua, además, en los próximos indicadores se establecen tablas de control de consumo del agua y poder establecer metas de ahorro.

##### **Indicador 2:** Métricas de consumo

Para poder establecer metas para el ahorro del agua es necesario conocer cuánto se está consumiendo actualmente. Además, que estos datos son necesarios para contabilizar los GEI que se generan de las diferentes actividades del hotel.

Para la tarea de recolección de datos se pueden utilizar los cuadros que se utilizan en el Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE) categoría Cambio Climático (Cuadro 10). Dichos cuadros servirán también en caso de querer participar en el mencionado programa por lo que se tendría información recolectada de antemano.

*Cuadro 10: Consumo mensual de agua*



DATOS ESTRICTAMENTE REQUERIDOS DEL AÑO DE PARTICIPACIÓN 2021													
Consumo mensual de agua en m <sup>3</sup>													
Medidor/Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
NIS (Indicar número de NIS)													

Fuente: PBAE

El siguiente cuadro también pertenece al PBAE y se utiliza para realizar una comparativa de consumos entre dos años y sus equivalencias en factor económico y otras medidas con las que se pueden relacionar más fácil la cantidad de agua. Es de gran utilidad realizar comparativas ya que es más fácil comprender la cantidad de agua consumida o ahorrada si se compara con objetos con los que se está más familiarizados.

*Cuadro 11: comparativa de consumo de agua en diferentes periodos*

DATOS ESTRICTAMENTE REQUERIDOS				EQUIVALENCIAS			
Consumo Total (m <sup>3</sup> )							
	Anterior 2020 (A)	Actual 2021 (B)	Ahorro (En m <sup>3</sup> ) (C)	Colones	Bidones para agua de 20 L	Tanques de almacenamiento de agua de 750 L	Piscinas Olímpicas
<b>Instrucciones<sup>1</sup></b>	Consumo Anterior 2020	Consumo Actual 2021	(A)-(B)	(C) * Precio por m <sup>3</sup> de agua	(C) * 50	(C) * 1,333	(C) / 2500
<b>Agua para Consumo Humano</b>							
<b>Agua para proceso productivo</b>							
<b>Consumo Total</b>							

Fuente: PBAE

### Indicador 3: Optimización del Consumo

El uso del agua es elemental en las actividades diarias, por lo que su uso debe ser lo más racional y consciente posible.

De primera instancia la educación a todos colaboradores debe ser constante y eficiente para luego educar a los visitantes por medio de las acciones que se ejecuten en las diferentes operaciones del hotel.

Una de las opciones que se tienen para brindar al visitante acerca de las acciones que se hacen en el hotel para el uso eficiente del agua es por medio de infografía en el baño, lugar donde el usuario hace más uso de este recurso.

Los afiches deben contener mensajes amigables que inviten al usuario a ser parte de las acciones positivas que está llevando a cabo el hotel en lugar de mensajes mandatorios o escritos en negativo que no logren involucrarlos o bien llevarse un mensaje que puedan aplicar en su rutina diaria fuera del hotel.

#### **Indicador 4:** Fuentes de agua

El agua potable que se consume en HLEC es proveída por la ASADA (Asociación administradoras de los Sistemas de Acueductos y Alcantarillados comunales) de la comunidad de La Unión. Como evidencia se puede solicitar a la administración de la ASADA el estudio de aguas más reciente que hayan realizado.

#### **4.4.2. Criterio: Manejo adecuado de aguas residuales**

##### **Indicador 1:** Identificación de fuentes y volúmenes de aguas residuales

Detectar el origen y tipo de las aguas residuales es de suma importancia para saber cómo darles el tratamiento correcto.

Si bien HLEC es un hotel pequeño, la cantidad de aguas residuales no son muchas, cuenta con la ventaja de la planificación previa a la construcción en donde se tomó en cuenta cada desagüe y tanque de tratamiento para este tipo de aguas.

##### **Indicador 2:** Tratamiento de aguas residuales

Como se menciona en el indicador anterior, desde la planificación de la construcción del hotel, se pensó en dar un adecuado manejo de las aguas residuales. Es por eso que hoy en día se cuenta con tres plantas de fitodepuración. Una cubre la zona de restaurante, y las otras dos están diseñadas para cubrir cinco habitaciones cada una. Las plantas permiten limpiar las aguas residuales de manera natural por medio de plantas; en el caso de HLEC, se utiliza una planta llamada papiro (*Cyperus papyrus*).

#### **4.4.3. Criterio: Uso eficiente de energía**

##### **Indicador 1:** Plan de uso racional de la energía

Al igual que el agua, el consumo de la energía eléctrica se puede ir midiendo mes a mes para tener una mejor percepción del consumo que se tiene.

En la política de sostenibilidad se expresa el uso adecuado de los recursos y se plasma en los siguientes indicadores en donde por medio de tablas de control se verifica el consumo inicial para luego hacer comparativas y verificar si las acciones tomadas están siendo efectivas.

##### **Indicador 2:** Seguimiento y toma de acciones

En este, como en otros aspectos, el orden y la constancia son necesarios para poder obtener resultados certeros. Al igual que el agua, en este criterio se pueden utilizar los cuadros que se utilizan en PBAE para un adecuado control de los consumos (Cuadro 12). Además, para poder comparar los resultados de un año con otro y ver si las medidas tomadas para el ahorro de electricidad dan resultados o bien si hay que aplicar alguna medida correctiva (Cuadro 13).

*Cuadro 12: Consumo mensual de electricidad*

DATOS CONSUMO DE ELECTRICIDAD													
Consumo mensual de electricidad en kW/h													
Medidor/Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
NISE indicar su número													

Fuente: PBAE

*Cuadro 13: Comparativa de consumo de energía eléctrica*

DATOS ESTRICTAMENTE REQUERIDOS				EQUIVALENCIAS		
	Consumo Total (kW/h)		Ahorro (En kW/h) (C)	Colones	Hogares Abastecidos	Ton CO <sub>2</sub> eq evitadas
	Anterior 2020 (A)	Actual 2021 (B)				
<b>Instrucciones</b>	Consumo Anterior 2019	Consumo Actual 2020	(A)-(B)	(C) * Precio del kW/h	(C) *0,00456	(C) *(0.0000557)
<b>Datos específicos de sede participante</b>						

Fuente: PBAE

### Indicador 3: Mantenimiento

Cuando se diseña un producto y este se crea es importante diseñar un plan de mantenimiento para prolongar la vida de dicho producto y que valga la pena el esfuerzo que se hizo y además este plan podría ayudar a aplicar mejoras durante el proceso.

En el ámbito de gestión de calidad, indicador 10, mantenimiento de instalaciones, infraestructura y equipos, se propone un cuadro para llevar a cabo un control de eficiente de los mantenimientos en donde se puede ingresar información acerca de las mejoras en la eficiencia energética para cumplir con este indicador.

**Indicador 4: Equipo de alta eficiencia**

Las organizaciones pequeñas cuentan con un presupuesto muchas veces limitado, HLEC cuenta con instalaciones recientes por lo que la adquisición de sus equipos es reciente, los cuales en su mayoría ya cuentan con etiquetas energéticas de alta eficiencia. Sin embargo, si algún equipo o bombillas no son de eficiencia energética es importante crear un plan para ir cambiando poco a poco este equipo.

**Indicador 5: Energía alternativa**

Aportando al plan nacional de descarbonización y al séptimo Objetivo de Desarrollo Sostenible sobre Energía Asequible y no contaminante de las Naciones Unidas se recomienda buscar energías alternativas que garanticen la disminución de emisión de gases efecto invernadero, ahorro de dinero en recibos de electricidad o gas (Global goals for sustainable development, 2020).

Un ejemplo de energía alternativa funcional en una zona rural ganadera es el biogás, en especial si se toma en cuenta que el hotel cuenta con su propio restaurante.

Si bien hay que realizar una inversión para la construcción del biodigestor y garantizarse obtener el estiércol para producir el gas es una inversión que se recupera en un mediano plazo. Si bien puede ser un ahorro económico para la administración es más la imagen de eficiencia e innovación que aporta al producto e imagen sostenible que se quiere exponer.

**Indicador 6: Arquitectura, ingeniería y diseño para mejorar eficiencia energética**

HLEC es un caso particular, en donde el propietario es quien ha diseñado y construido cada detalle del hotel. Sus ideas de sostenibilidad y ganas de crear un producto único de alta calidad, más la creatividad y conocimientos previos en construcción lo llevaron a crear habitaciones al igual que el restaurante, son construcciones en donde la luz natural puede ingresar de manera amplia, además de los colores utilizados para pintar ayudan a la dispersión y frescura de los sitios.

#### **4.4.4. Criterio: Prácticas de consumo y producción sostenibles**

##### **Indicador 1:** Compra de productos y contratación de servicios

De primera opción se debe seleccionar a aquellos proveedores que demuestren que sus prácticas de cultivo, producción o servicios sean sostenibles. Esto para garantizar que la cadena de la sostenibilidad sea en muchas direcciones y además si el rendimiento es bueno es una forma de que los productores que aún no son sostenibles se involucren en esta forma de vida y por consiguiente sean parte de la lista de proveedores del hotel.

Para crear una evidencia en este indicador se recomienda guardar las facturas emitidas por los proveedores.

##### **Indicador 2:** Especies vedadas o amenazadas

Los principios de protección y amor a la naturaleza de parte de los propietarios promueven la protección del bosque con el que cuentan y además están en busca de la reforestación con especies locales que estas a su vez van a atraer fauna o bien continuar con corredores biológicos de la zona.

La riqueza del sitio está en la observación de aves en su entorno natural y la belleza escénica que crea el bosque. Las fotografías de especies de fauna en su hábitat natural dentro de la finca generan evidencia para este indicador.

##### **Indicador 3:** Productos y servicios de turismo certificados

La idea de ser sostenible no solo aplica para asuntos internos de la organización, al igual que en el indicador 1 del criterio en estudio, se debe contratar en primera opción a los proveedores turísticos sostenibles. desde guías turísticos certificados, transportistas, touroperadores, parques temáticos entre otros.

La idea de ser sostenibles es promover que los demás proveedores también lo sean y la filosofía se esparza y sea un proceso de mejora continua para todos los productos de la zona, desarrollando una imagen para toda la comunidad.

#### **Indicador 4: Compras eficientes**

Uno de los principios de la sostenibilidad es ser eficientes con poco, para generar cambios en toda la estructura del hotel. Como ya se verá en indicadores más adelante, el secreto no está en manejar correctamente el reciclaje, sino en no producir residuos. Adquirir productos sin embalaje sintético, que sean de rápida degradación, o que sean realmente reciclables o reutilizables es la mejor práctica. Un ejemplo para este indicador es comprar los artículos para la limpieza a un proveedor que reutilice los envases, lo cual también puede abaratar el costo debido a que este no tiene que estar en constante compra de envases para sus productos.

#### **4.4.5. Criterio: Manejo integrado de residuos sólidos**

##### **Indicador 1: Plan de manejo integral de residuos sólidos**

En los valores de la organización y la política de sostenibilidad se menciona el interés de la organización de dar un manejo adecuado a los residuos sólidos. Para la sustentación de esos puntos, en los siguientes indicadores se desarrollan evidencias suficientes para cumplir este paso.

##### **Indicador 2: Métricas de generación de desechos**

Se requiere llevar un registro mensual de los desechos generados, por categorías. y así poder crear estrategias para reducir esos datos, por lo que se recomienda pesar el material recolectado y anotarlos en una bitácora como la que se muestra en el siguiente cuadro.

*Cuadro 14: Control de residuos sólidos*

Año:	<b>Generación de residuos mensual en kilogramos</b>											
Tipo de residuo	Enero	Feb	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sep	Oct	Nov	Dic

Papel/cartón												
Vidrio												
tetrabrik												
Plástico												
Aluminio												
No valorizable												

Fuente: elaboración propia

Para verificar si las estrategias utilizadas están dando los resultados esperados, se pueden comparar los resultados obtenidos en diferentes periodos de tiempo, en un inicio se puede hacer dos veces al año para aplicar medidas correctivas en el momento justo y luego de manera anual para tomar los datos como evidencia para la herramienta en valoración.

El cuadro 15 es una manera de realizar la comparación entre dos periodos y obtener los datos de manera concreta.

*Cuadro 15: Comparativa de residuos sólidos valorizables*

<b>DATOS ESTRICTAMENTE REQUERIDOS</b>				<b>Equivalencias</b>
<b>Tipo de residuo valorizable</b>	<b>Generación Total (Kg)</b>			<b>Contenedor industrial</b>
	<b>Anterior 2020 (U)</b>	<b>Actual 2021 (V)</b>	<b>Reducción (W)</b>	
<b>Valorizables</b>	Generación anterior 2020	Generación actual 2021	(U)-(V)	W/450
<b>Orgánicos</b>				
<b>Envases Vidrio / plástico</b>				
<b>Aluminio</b>				
<b>Papel y cartón</b>				
<b>Otro (especifique)</b>				

Fuente: PBAE

### Indicador 3: Reducción de residuos



Si bien es importante el adecuado manejo de los residuos es más importante aún no producirlos. Al reducir la cantidad de residuos también se reducirá el trabajo de separación, almacenamiento y disposición final. Esto se demostrará llevando a cabo la comparativa de los datos obtenidos en las tablas del indicador anterior, de ahí la importancia de llevar a cabo el pesaje correspondiente.

Para lograr reducir los residuos es necesario que en el momento de hacer la compra de suministros se realice un inventario adecuado para adquirir solo lo que se necesita y que estos productos tengan la menor cantidad de embalaje o bien que se pueda reutilizar en próximos pedidos.

Otra alternativa para reducir residuos es el aprovechamiento de estos para la elaboración de muebles o artefactos de decoración tal y como lo hacen en HLEC.

Dando un aporte original y creando conciencia en el visitante acerca del manejo de residuos tal y como se muestra en la siguiente fotografía de un lavamanos realizado a partir de los restos de un arado de una finca vecina.

*Figura 7: mobiliario hecho con material de desecho*



Fuente: fotografía propia

Una evidencia que guía a cumplir este indicador sería la redacción de una política sobre compras verdes en donde se indiquen los procedimientos para adquirir insumos de fuentes sostenibles.

**Indicador 4:** Separación, almacenamiento y disposición

Para el adecuado manejo de los residuos se deben realizar varios pasos:

- Contar con contenedores exclusivos, rotulados y ubicados en sitios estratégicos para que el usuario los identifique sin problema y puede ser partícipe de la clasificación.
- Los colaboradores deben de estar informados de los procedimientos tanto para asistir al huésped en caso de que éste lo requiera como para sus tareas diarias dentro del hotel, sin dejar de lado que pueda llevar a casa el conocimiento y lo aplique.
- Contar con un espacio apropiado y exclusivo para el almacenamiento
- Debido a la ubicación de HLEC no cuenta con el servicio de recolección de reciclaje por lo que es llevado al centro de acopio de la comunidad.

Como evidencia se puede crear una boleta de recibido para obtener la firma o sello del centro de acopio o bien tomar fotografías del momento de la entrega del reciclaje ya que por protocolos de sanidad en algunos sitios se reduce el procedimiento al mínimo contacto. Un ejemplo de boleta es el siguiente cuadro:

*Cuadro 16: Boleta de recibido en centro de acopio*

<b>Boleta centro de Acopio</b>	
<b>Tipo de residuo</b>	<b>KG</b>
Papel/cartón	
Vidrio	
Tetrabrik	
Plástico	
Aluminio	
Orgánico	
Fecha y firma _____	

Fuente: Elaboración propia

#### **4.4.6. Criterio: Contaminación**

##### **Indicador 1:** Programa de reducción de contaminación

Como se demuestra en el indicador 3 del criterio anterior, se requiere desarrollar un programa para reducir y no solo quedarse con la parte de disponer de manera adecuada los residuos generados por la organización.

##### **Indicador 2:** Desechos peligrosos

Por la naturaleza de la organización la cantidad de desechos peligrosos que se podrían generar es poca. ejemplos que se podrían encontrar serían aceite usado proveniente de la cocina, algún tipo de combustible utilizado en equipo para cortar el zacate.

El uso del cloro se debería sustituir por algún producto orgánico al igual que los desinfectantes, por lo que ya no se considerarían dentro de esta categoría de peligrosos.

#### **4.4.7. Criterio: Acciones ante el cambio climático**

##### **Indicador 1:** Plan de Acciones ante el cambio climático

Los fenómenos naturales no se pueden predecir con exactitud. pueden causar diversos tipos de daños por lo que se debe de estar alerta a cualquier cambio que se presente.

Una vez que ocurren es importante hacer un recuento de los daños ocasionados para llevar a cabo acciones que ayuden a evitar más daños en un futuro.

En el siguiente cuadro que se utiliza para la obtención de la bandera Azul se puede utilizar como herramienta para la recopilación de los datos solicitados.

Cuadro 17: Acciones realizadas en adaptación al cambio climático

<b>DATOS ESTRICTAMENTE REQUERIDOS</b>			
	<b>Evento climático</b>	<b>Impacto ocasionado</b>	<b>Acciones realizadas por la organización para la adaptación ante el cambio climático</b>
Ejemplo como guía	Lluvias de fuerte intensidad	Inundación de las instalaciones	Construcción de un canal de desfogue
Datos específicos a reportar de sede participante			

Fuente: PBAE

### **Indicador 2:** Métricas de emisiones

Los datos que se obtienen de indicadores anteriores tales como el consumo de electricidad ayudarán a contabilizar las emisiones ocasionadas.

El trabajo ideal sería que la contabilidad de emisiones sea llevada a cabo por un profesional en el área, sin embargo, conociendo la realidad por la que está pasando la industria turística en este momento, costear este tipo de estudios es un poco pretencioso. Por lo que se pueden aprovechar herramientas que ofrecen instituciones como el Fondo Nacional de Financiamiento Forestal (FONAFIFO) en su sitio web [www.fonafifo.go.cr/es/calculadora/](http://www.fonafifo.go.cr/es/calculadora/), en donde tienen una herramienta fácil de usar para obtener el resultado de las emisiones como las emitidas por la electricidad.

Además, la Dirección de Gestión de Calidad Ambiental (DIGECA), pone a disposición en su sitio Web varias opciones de calculadoras para medir las emisiones de gas, consumo de combustible, entre otros parámetros que podrían ayudar a respaldar la información.

Ingresando al sitio: <http://www.digeca.go.cr/documentos/control-de-inventario-emisiones-de-gei>, en la opción descargar, se da acceso al documento para mediciones por medio de un Excel de fácil comprensión.

Si bien DIGECA se encarga de regular instituciones públicas en sus proyectos ambientales, ofrece herramientas que se pueden aprovechar desde el sector privado.

### **Indicador 3:** Capacidad de adaptación

La capacidad adaptativa se convierte en una obligación para sobrevivir ante los cambios climáticos que enfrentamos, es un desafío de prueba y error para optar por el mejor resultado más eficiente (Comisión Europea, 2013). El cuadro 16 que se presenta en el indicador 1 del criterio en estudio funciona de evidencia en este punto.

### **Indicador 4:** Gestión de conocimiento

Para aplicar acciones eficientes sobre el cambio climático es importante estar en constante capacitación. En la actualidad, instituciones públicas brindan talleres sobre este tema. Los webinar son los más prácticos, tomando en cuenta la ubicación del HLEC y la emergencia sanitaria en donde se reduce al mínimo el contacto físico.

Sitios web como el de Dirección de cambio climático, ofrece webinar a lo largo del año. El Instituto Nacional de Aprendizaje, universidades públicas y privadas están en constante promoción de cursos sobre este tema, por lo que se recomienda estar en constante búsqueda o bien seguirlos en redes sociales en donde se informa sobre los diferentes talleres que imparten. Sería una buena oportunidad de mejora si se insta a autoridades locales a desarrollar talleres sobre cambio climático en la zona e invitar a los diferentes empresarios de la zona.

Para crear evidencias en este indicador, se debe solicitar certificados de participación del curso realizado.

## **Indicador 5: Transporte**

Los vehículos que utilizan combustible fósil son sin duda alguno uno de los principales generadores de Gases de Efecto Invernadero (GEI), por lo que se recomienda utilizarlos de la manera más consciente posible.

Una de las maneras para reducir el uso de vehículos es la contratación de personal que viva cerca, motivarlos a utilizar medios de transporte como bicicletas, caminar o bien compartir el automóvil entre compañeros para trasladarse al hotel.

Una manera para motivar a los colaboradores a utilizar bicicleta como medio de transporte, es designar un parqueo para “bicis”, bajo techo, un sitio seguro un bonito diseño y accesible.

También se podría aprovechar la iniciativa del Gobierno de la República que en su programa de Carbono Neutralidad busca sustituir el combustible fósil por energías limpias e instala cargadores para vehículos eléctricos en rutas turísticas para motivar al viajero a utilizar este tipo de vehículos y así ofrecer a HLEC como punto de recarga.

### **4.4.8. Criterio: Proteger, restaurar y promover el uso sostenible de los ecosistemas**

#### **Indicador 1: Manejo sostenible de ecosistemas**

Se debe ser responsable con los impactos ocasionados con la operación del día a día del hotel.

En criterios anteriores se ha explicado como el hotel realiza el adecuado manejo de aguas residuales, de residuos sólidos para evitar un desastre en el ecosistema.

el propietario anterior le daba un uso de ganadería extensiva por lo que la ausencia de cobertura boscosa era evidente, sin embargo, desde que HLEC adquirió el lugar poco a poco han ido reforestando para recuperar y enriquecer la finca.

En este indicador, proporcionar fotografías de actividades de reforestación, de la planta de tratamiento, entre otras actividades que respalden las acciones del hotel.

#### **Indicador 2: Áreas protegidas**

HLEC está ubicado en medio de dos áreas protegidas muy importante, Parque Nacional Volcán Tenorio y Refugio de Vida Silvestre Caño Negro. En una pizarra informativa en un lugar visible se puede brindar información acerca de estos sitios, en donde si se muestran de manera creativa puede motivar al turista a visitar estos sitios de manera responsable.

Datos como distancia en tiempo desde el hotel, fauna común, actividades, importancia biológica, responsabilidades como visitantes, entre otros. Será una evidencia para cumplir el indicador y una gran herramienta para que el visitante se anime a ir.

#### **4.4.9. Criterio: Conservación de la biodiversidad**

##### **Indicador 1: Manejo sostenible de biodiversidad**

La rica biodiversidad de la zona es evidente desde cualquier rincón del hotel por lo que es importante facilitar de información a los huéspedes sobre especies locales y la importancia de no alimentarlas ni interactuar con ellas.

Esta información se puede colocar en una pizarra informática en la recepción, en las habitaciones o bien en el momento de registrarse se les puede comunicar la importancia de conservar la biodiversidad del sitio.

##### **Indicador 2: Protección de especies nativas**

Las especies nativas se desarrollan de manera equilibrada dentro de su hábitat sin alterar la convivencia con otras especies, de ahí la importancia de asegurar la protección de estas evitando la introducción de especies exóticas ya sean de flora o fauna.

El hotel ha realizado alianzas con instituciones como el CATIE, el Zoológico Simón Bolívar que tiene programas para colaborar con la siembra de especies adecuadas para cada tipo zona, lo cual ha ayudado a enriquecer no solo el paisaje forestal, sino que ayuda a que especies de fauna visiten el sitio de manera natural.

**Indicador 3:** Interacción con vida silvestre

Parte de la riqueza de un sitio, es poder admirar el comportamiento natural de las especies, por lo que se solicita en este indicador no mantener en cautiverio o comercializar con especies silvestre.

Las fotografías y videos serian de gran ayuda para evidenciar este punto, además, se podría diseñar un código de ética en donde se aclare que el hotel no promueve este tipo de actividades que atenten con la vida silvestre de la zona.



## CONCLUSIONES

El CST 2.0 es una herramienta práctica que le ayudará al hotel, no solo a evidenciar las actividades basadas en criterios de sostenibilidad, sino a ayudarlos a ordenar desde las ideas hasta la documentación legal necesaria para el funcionamiento de la empresa. En el caso de HLEC es la guía para fortalecer su impulso hacia la sostenibilidad de una manera formal.

El primer paso en firme hacia la sostenibilidad que tuvo HLEC es la decisión tomada por sus propietarios de crear un espacio que cumpliera con los indicadores que promueven este desarrollo, inclusive, antes de iniciar con las construcciones. Y este aspecto es esencial para llevar a cabo una gestión de proyecto exitosa.

Una de las razones del porque HLEC no ha iniciado el proceso de certificación es la barrera que crea una herramienta larga, vocabulario técnico, preguntas ambiguas, falta de información y conocimiento del tema. Es necesario brindar más apoyo a los empresarios desde el punto de vista de gestión empresarial, en especial si son emprendimientos familiares sin experiencia en administración, para que puedan establecer sus lineamientos tales como misión, visión y políticas y asuntos financieros y legales.

Una gran ventaja con la que cuenta HLEC es que la mayoría de los indicadores solicitados en el CST ya tiene material suficiente para crear la evidencia por lo que no se requerirá hacer grandes inversiones económicas, las que faltan se refieren en su mayoría a la recolección de información para establecer métricas.

Durante el transcurso de la investigación y mostrándole a los propietarios cada uno de los indicadores solicitados en el CST 2.0, en especial los correspondientes al ámbito de gestión empresarial, se les recalcó la importancia de tener una política de sostenibilidad para tener claro los objetivos que se buscan y de paso crear un documento que se pueda compartir con los visitantes y estos comprendan los ideales del hotel.

Por lo que se les hizo la siguiente propuesta de política:

## **Política de Sostenibilidad del Hotel L´Etoile Celeste**

En este hotel estamos comprometidos

Totalmente con la sostenibilidad

Ordenando cada espacio para garantizar el  
bien no solo propio sino el de

La naturaleza que nos enriquece el paisaje y nos provee de servicios

Ecosistémicos para brindarle al visitante un producto de muy alta

Calidad, haciéndolo sentir parte del entorno y causando el mínimo impacto en el  
medio.

Estimulamos la economía local mediante la compra a proveedores de la zona  
obteniendo productos frescos y de origen sostenible, además, contratamos personal  
de la zona para una mejor inmersión del turista con la cultura local

La cultura que nos rodea es parte elemental de nuestra

Esencia y deseamos transmitirle al visitante en cada detalle del diario vivir desde la  
habitación hasta nuestros platillos que

Son creados con pasión, dedicación e ingredientes cosechados de nuestro jardín  
botánico.

Todo el personal de L´Etoile Celeste está comprometido a crear una

Experiencia única que marque la vida de aquel que decida visitarnos

Aprovechando el momento de redactar documentos que guíen los objetivos del  
hotel, también se redactaron la misión y visión, que si bien, ya los tenían pensados  
no se habían tomado el momento de escribirlos y establecerlo oficialmente.

En cada uno de los indicadores de los diferentes ámbitos, se establecieron  
actividades para la recolección de evidencias y poder justificar cada uno punto  
solicitado.

Para cada actividad, se tomó la información proporcionada por el hotel, ajustándola  
a la necesidad del indicador. En algunos casos en que no se cumplía con el  
indicador, se anotaron recomendaciones de posibles acciones.

Una de las carencias del hotel son la falta de mecanismos de control y medición. Razón por la cual se proponen cuadros que se usan en otras herramientas de sostenibilidad, como lo es el PBAE, cuadros sencillos de fácil comprensión que pueden ser completados por los mismos propietarios mes a mes para recolectar los datos de consumo y realizar las comparativas correspondientes.

También, se proponen otros cuadros elaborados por la autora para lograr identificar aspectos como lo son impactos ambientales, equipos de trabajo, bitácoras de capacitaciones, entre otros y así ayudar al hotel a mantener un orden y una visión más amplia de lo que está sucediendo en las diferentes operaciones, pero sobre todo para tener un registro de evidencia ante el evaluador del CST las tareas que se han ido realizando.

Se logran cumplir los objetivos propuestos para crear bases para la aplicación al CST, a pesar de que por cuestiones de tiempo en este PFG no se anota el resultado de la certificación, se augura un buen resultado no solo para el CST sino como empresa que se encargará de crear experiencias vivenciales únicas en sus visitantes que no podrán evaluadas por una herramienta, sino solo por cada visitante.

## **RECOMENDACIONES**

El inicio de un proyecto puede generar muchas dudas, por lo que se recomienda acompañar en este proceso de un profesional en el área o bien del departamento de certificaciones del ICT para evacuar dudas en el momento justo y evitar que el proceso se vuelva frustrante y pueda traer abajo la iniciativa.

Crear un documento sobre políticas para cubrir los puntos que aún hagan falta para crear las evidencias necesarias:

- Políticas de compras verdes
- Política para la contratación de colaboradores
- Código de ética

Es importante iniciar la recolección de datos de consumo lo antes posible, aunque aún no se tenga fecha definida para la inscripción en la plataforma, ya que esta parte requiere de tiempo para buscar la información o solicitarla a la entidad correspondiente.

Los cuadros utilizados dentro del trabajo son ejemplos de cómo se podría manejar la información, sin embargo, se recomienda usar el formato propuesto con toda la información pertinente para cada evidencia solicitada.

Otra acción relevante consiste en actualizar el sitio web del hotel, ya que la información se encuentra desactualizada y visualmente no es atractiva.

Por otro lado, crear contenido en las redes sociales del hotel sobre sus proyectos, novedades, fortalezas es provechoso, ya que son medios muy utilizados en la actualidad por los consumidores.

Se recomienda establecer más vínculos con la comunidad, como lo es la escuela, junta de desarrollo, tour operadores para darse a conocer aún más en el sitio.

Una forma de empoderarse consiste en visitar otros proyectos de carácter sostenible en donde se pueda intercambiar ideas y enriquecer el producto y si tiene el CST solicitar consejos que puedan mejorar.

Aplicar al CST 2.0 nivel estándar para iniciarse en la temática y así conocer bien la herramienta, después de seis meses que se puede pedir una renovación de certificado, es un tiempo prudencial para aplicar cambios y generar más evidencias en el proceso de mejora continua e impacto interno externo.

La recomendación principal es buscar superar las expectativas de lo que la herramienta solicita, el potencial con el que cuenta HLEC va más allá de la sostenibilidad que conocemos hoy en día y pueden llegar a ser un gran ejemplo de empresa turística no solo por el producto que ofrecen, sino, por su historia de superación y calidad humana.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acerenza, M. (2006). *Conceptualización, origen y evolución del turismo*. México: Trillas.
- AyA. (2020). *Acueductos y Alcantarillados*. Obtenido de Programa Bandera Azul Ecológica:  
<https://www.aya.go.cr/laboratorio/banderaAzul/Paginas/default.aspx>
- Barrantes, R. (2002). *Investigación: un camino al conocimiento, un enfoque cualitativo y cuantitativo*. San José, Costa Rica: EUNED.
- Berthe, P. (11 de Noviembre de 2021). *haytipos.com*. Obtenido de Tipos de observación: <https://haytipos.com/observacion/>
- Boullon, R. (2003). *Calidad Turística en la pequeña y mediana empresa*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Turísticas.
- Carta de la Tierra. (2000). *Carta de la Tierra*. Obtenido de Historia : <https://cartadelatierra.org/sobre-nosotros/historia/>
- CEPAL. (2012). *Río +20 El Futuro que queremos*. Obtenido de <https://www.cepal.org/rio20/es/index>
- CEPAL. (2016). *Comisión Económica para América Latina*. Obtenido de Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible: <https://www.cepal.org/es/eventos/cumbre-mundial-desarrollo-sostenible>
- Comisión Europea. (2013). *Buenas Prácticas para la adaptación al cambio climático en la América Latina rural: opciones y lecciones desde el enfoque de medios de vida. Programa EUROCLIMA*. Bruselas: Unión Europea.
- Desarrollo, C. d. (1992). *Organización de las Naciones Unidas*. Obtenido de <https://www.un.org/spanish/conferences/wssd/unced.html>
- Educativos . (11 de Noviembre de 2021). Obtenido de Como hacer un registro anecdótico: <https://www.educativospara.com/como-hacer-un-registro-anecdótico/#.YY2--GBBw2w>
- Fonseca, R. Q. (2010). *Gestión de Empresas Turísticas Sostenibles*. San José: UNED.
- Global goals for sustainable development. (2020). *Global goals*. Obtenido de 17 Objetivos: <https://www.globalgoals.org/7-affordable-and-clean-energy>

- GSTC. (2017). *Consejo Global de Turismo Sostenible*. Obtenido de Acerca del GSTC: <https://www.gstcouncil.org/acerca-del-gstc/?lang=es>
- Hernández, B. (10 de Noviembre de 2021). *Slideshare*. Obtenido de Instrumentos de investigación cualitativa: <https://www.slideshare.net/jenifermora28/instrumentos-de-investigacion-cualitativa>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- ICT. (2018). *Turismo Sostenible*. Obtenido de <https://cst.turismo-sostenible.co.cr/>
- ICT. (28 de abril de 2021). *Instituto Costarricense de Turismo*. Obtenido de Estándar CST: Cómo lograr la Certificación: <https://www.youtube.com/watch?v=PvcgzkSWMIM&t=1511s>
- Jackson, P. (s.f.). *Organización de las Naciones Unidas*. Obtenido de De Estocolmo a Kyoto: Breve historia del cambio climático: <https://www.un.org/es/chronicle/article/de-estocolmo-kyotobreve-historia-del-cambio-climatico>
- La Gaceta. (7 de diciembre de 2018). Reglamento del Programa de Sostenibilidad Turística. *Decreto Ejecutivo N°41415*.
- OMT. (2002). *Organización Mundial de Turismo*. Obtenido de Declaración de la OMT: <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/unwtodeclarations.2002.12.02>
- OMT. (2007). *Organización Mundial de Turismo*. Obtenido de Declaración de Davos “ Cambio climático y turismo: responder a los retos mundiales: <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/unwtodeclarations.2007.17.02>
- OMT. (2012). *World Tourism Organization*. Obtenido de Declaración de Djerba: <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/unwtodeclarations.2012.21.01>
- ONU. (1997). *Organización de las Naciones Unidas*. Obtenido de Cumbre para la Tierra +5: <https://www.un.org/spanish/conferences/cumbre&5.htm>
- ONU. (2021). *Organización de las Naciones Unidas*. Obtenido de United Nations Framework Convention on Climate Change: [https://unfccc.int/es/kyoto\\_protocol](https://unfccc.int/es/kyoto_protocol)

- OSD Consultores. (2021). *Consultoría Integra*. Obtenido de Plan de Salud Ocupacional: <https://osdconsultores.com/blog/plan-de-salud-ocupacional/>
- Papa Francisco. (2015). *La Santa Sede*. Obtenido de [https://www.vatican.va/content/dam/francesco/pdf/encyclicals/documents/pa-pa-francesco\\_20150524\\_encyclica-laudato-si\\_sp.pdf](https://www.vatican.va/content/dam/francesco/pdf/encyclicals/documents/pa-pa-francesco_20150524_encyclica-laudato-si_sp.pdf)
- PNUD. (2021). *Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo*. Obtenido de Objetivos de Desarrollo Sostenible: <https://www1.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals/background.html>
- Quesada Castro, R., Fontana Coto, Y., Sánchez Sáenz, A., & Fonseca Ramírez, C. (2010). *Gestión de Empresas Turísticas Sostenibles*. San José, Costa Rica: EUNED.
- Silva, A. (18 de septiembre de 2019). *LinkedIn*. Obtenido de Metodologías de Mejora Continua: <https://www.linkedin.com/pulse/metodolog%C3%ADas-de-mejora-continua-alvaro-silva-sanchez>
- Universidad Estatal a Distancia. (10 de Noviembre de 2021). Obtenido de Instrumentos para la evaluación: [https://multimedia.uned.ac.cr/pem/recursos\\_pace/c-instrumentos-lista-cotejo.html](https://multimedia.uned.ac.cr/pem/recursos_pace/c-instrumentos-lista-cotejo.html)
- World Tourism Organization. (s.f.). *World Tourism Organization*. Obtenido de Historia: <https://www.unwto.org/es/omt-historia>

## ANEXOS

### Anexo 1: Chárter del proyecto

**Nombre y apellidos:** Clara Herrera Méndez  
**Lugar de residencia:** Heredia, Costa Rica  
**Institución:** L'Etoile Celeste

<b>Información principal y autorización del PFG</b>	
<b>Fecha:</b>	<b>Nombre del proyecto:</b> Diseño de un programa de sostenibilidad basado en los indicadores del CST 2.0 Categoría empresas de hospedaje para el Hotel L'Etoile Celeste
<b>Fecha de inicio del proyecto:</b>	<b>Fecha tentativa de finalización:</b>
<b>Tipo de PFG: (tesina)</b> <p style="text-align: center;"><b>Tesina</b></p>	
<b>Objetivos del proyecto:</b> <b>General</b> Crear las bases para obtener el Certificado de Sostenibilidad Turística 2.0 en la categoría Hospedaje en el Hotel L'Etoile Celeste.  <b>Específico</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Diseñar una política de sostenibilidad conociendo los ideales y límites de la organización para guiar el diseño de actividades</li><li>- Establecer actividades para los indicadores de carácter obligatorio por medio del estudio de cada punto a evaluar</li><li>- Proponer mecanismos de control y medición de las diferentes actividades que son parte de la operación diaria del hotel</li></ul>	
<b>Descripción del producto:</b> Tomando como base el formato del Certificado de Sostenibilidad Turística 2.0 en la categoría hospedajes, se estudiará el caso actual del hotel L'Etoile Celeste creando diferentes propuestas de actividades para lograr cubrir los indicadores de carácter obligatorio que solicita dicho certificado para que en el momento en que el hotel desee aplicar cuente con los parámetros y pueda obtener el galardón.  Con el diseño de una política de sostenibilidad se podrán enmarcar las diferentes actividades que guíen el camino hacia la sostenibilidad de la empresa, pero sobre todo para crear un ADN en el hotel que lo diferencie de los otros hospedajes de la zona	



Para conocer cada actividad es necesario contar con un registro de esta, en donde se pueda medir el impacto, ya sea negativo o positivo, que se genera día a día y así proponer opciones de mejora que estén al alcance de la administración.

**Necesidad del proyecto:**

Toda actividad turística debería tener algún plan de sostenibilidad que garantice su adecuado funcionamiento para beneficio económico, ambiental y socio cultural, razón por la cual el Hotel L´Etoile Celeste está buscando enrumbarse en este camino.

Este hotel es un proyecto rural muy joven ubicado en una zona norte de Costa Rica, rodeado de una rica flora, fauna y atractivos turísticos reconocidos como lo es Río Celeste y Caño Negro, sin dejar de lado el aspecto cultural muy bien representado por la Reserva Indígena Maleku. Factores que le dan una ubicación privilegiada que se debe complementar con principios de sostenibilidad para lograr aprovechar todos los recursos a disposición y crear un producto diferenciado.

Además, al adquirir alguno de los certificados que se encuentran a disposición en el mercado, le va a dar ciertas ventajas competitivas como lo es publicidad, reconocimiento al esfuerzo por mantener un funcionamiento sostenible, crear alianzas con otras empresas y sin duda alguna a fortalecer esas características que hacen del hotel un lugar particular.

**Justificación de impacto del proyecto:**

La administración desde hace un tiempo desea obtener el CST 2.0 pero al tener pocos conocimientos de como establecer una operación sostenible se les ha dificultado el avance y hasta perdido el interés. Por lo que este trabajo les ayudará a avanzar y mejorar sus operaciones. Ya llevan a cabo actividades como lo es cosechar parte de los ingredientes que se utilizan en el restaurante, entre otras actividades que requieren ser impulsadas. Sin duda alguna el hotel cuenta con un gran potencial que aún necesita ser pulido para lograr mostrarle al visitante y a la industria que la sostenibilidad es necesaria y viable.

**Restricciones:**

Debido a las medidas sanitarias impuestas por el Gobierno para contrarrestar el COVID 19:



- Reducción del aforo
- Poca visitación
- Cancelaciones de último momento

**Entregables:**

- Política de sostenibilidad
- Lista de actividades relacionadas a los indicadores de carácter obligatorios establecidos en el CST 2.0 categoría hospedajes
- Fichas para la recolección y medición de datos de consumo

**Identificación de grupos de interés:**

- Propietarios

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visitantes</li> <li>- Comunidad aledaña</li> </ul>	
<b>Aprobado por (Tutor):</b> Olivier T. Chassot Labastrou	<b>Firma:</b> 
<b>Estudiante:</b> Clara Paulina Herrera Méndez	<b>Firma</b> 

## Anexo 2 Lista de cotejo

Criterio a evaluar	Si	No
Cuentan con política de sostenibilidad		x
Tienen establecidos misión y visión de la empresa		x
Registro de mantenimiento de instalaciones		x
Cuentan con patentes y permisos de funcionamiento	x	
Tienen protocolo para contratar personal		x
El personal recibe capacitaciones en diferentes áreas	x	
Cuentan con habitaciones que cumplan con la ley 7600		x
Realizan encadenamientos comerciales con productores de la zona	x	
Propiedad cuenta con todos los servicios básicos	x	
Promueven la cultura local	x	
Promueven la visita a los parques nacionales cercanos	x	
Alimentan la fauna local que visita la propiedad		x
Existe rotulación que inste al visitante a ahorrar agua y electricidad		x
Tiene planta de tratamiento para aguas residuales	x	
Reciclan	x	
Han reforestado la propiedad con especies locales	x	
Han notado aumento de fauna en la propiedad en comparación con el momento antes de reforestar	x	
Cuentan con plan de emergencias	x	
Habitaciones cuentan con extintores y luces de emergencia	x	
Cuentan con plan de evacuación	x	
Plan de evacuación está visible para los visitantes		x

Las construcciones del hotel compiten con el entorno		x
Personal amable y dispuesto a colaborar	x	
Relación patrono-colaborador se observa amigable	x	
Cuentan con encuestas para evaluar el postconsumo		x
Cuentan con sitio web	x	
El sitio web está actualizado		x

### Anexo 3 Registros anecdóticos

Descripción de la situación	Análisis
<p>El proyecto de acuaponía me parece sumamente interesante por los múltiples usos que se le da al agua de manera eficiente y sobre todo por la producción de alimento en un espacio pequeño.</p> <p>Me gustaría verlo cuando lo tenga funcionando al 100% (por la pandemia no le dan el mantenimiento suficiente, más que todo procuran que los langostinos y tilapia estén bien)</p>	<p>Aunque los visitantes son solo los fines de semana deberían de darle un mejor mantenimiento, cultivando pocas hortalizas pero que se vea un sitio productivo que genere curiosidad y así poder contarle al turista de que se trata el proyecto</p>
<p>El jardín botánico cuenta con muchas plantas de frutos coloridos y con mucho aporte para la alimentación humana</p>	<p>Espero que la situación turística mejore pronto para que el hotel tenga más ingresos y pueda llevar a cabo el inventario que plantas con su respectivo código QR para una mejor ilustración para el turista</p>
<p>Los animales de la granja por el momento son pocos, el espacio en donde los tiene debería ser apto para</p>	<p>las cabras se verían mejor en u corral y no amarradas, ya se sabe que son animales muy activos pero la gente</p>

que el turista pueda acercarse a verlos y tal vez hasta interactuar con ellos	podría interactuar con ellas. Amarradas se podría interpretar como maltrato animal
El bosque junto al riachuelo inspira paz, el sonido del agua y los árboles altos crean una atmosfera de armonía. Al ser un lugar lluvioso, las hierbas crecen muy rápido y cubren el sendero. Pero es un sitio que se debe aprovechar al 100% ya que concuerda con las ideas de turismo de bienestar que quieren desarrollar los propietarios en algún momento	El sitio es hermoso, pero al igual a los otros atractivos requiere mantenimiento en el sendero en especial por los insectos o reptiles que puedan estar ocultos en la maleza. Un par de puentes para cruzar el riachuelo son necesarios, en especial en época de mucha lluvia para que se facilite el camino al visitante
El poco personal dificulta darle el mantenimiento deseado y merecido en la propiedad. Animales y plantas requieren de tiempo	La situación económica del hotel no está para contratar personal mas que para mantener la operación cuando hay huéspedes. Además, que la propietaria tiene su trabajo como farmacéutica que no puede dejar porque es la entrada principal de dinero que la familia tiene en este momento. Por lo
Las habitaciones por el momento son solo 4, pero en lo personal me encantó la decoración. La creatividad con la que fueron pintadas y los materiales con los que fueron hechos el mobiliario requiere de mucha creatividad con estilo.	El detalle de cada habitación es importante para crear un concepto en el hotel. Las muestras de sostenibilidad en cada detalle hablan más una charla en sí. Creatividad, originalidad, manejo de herramientas, paciencia, amor por lo que se hace.
La historia de Yves, el propietario es de resiliencia y como poco a poco fue	Una pareja que no se ha dejado vencer por la situación actual que vive el

<p>construyendo su sueño que, junto con Siri, una mujer curiosa por naturaleza, han ido creando un concepto de hotel sostenible. El cómo ha aprovechado sus experiencias previas como constructor y mecánico para hacer el mismo el diseño y la mayor parte de la construcción</p>	<p>turismo a nivel mundial. Por el contrario, siguen soñando en grande, pero con los pies puestos en la tierra, esa tierra que cultivan para producir alimentos para consumo propio y para el restaurante. Sin dejar de lado a los productores vecinos con los que forman encadenamientos.</p>
<p>La zona de Katira cuenta con muchos atractivos que pueden enriquecer la visita al HLEC. Entre ellos los sitios naturales que ofrece el PN Volcán Tenorio y su río Celeste o el Refugio de Vida Silvestre Caño Negro. Entre otros atractivos que quedan de camino entre la capital y el hotel.</p>	<p>La zona en donde ubica el hotel está aproximadamente a 4 horas de la capital, razón por la cual los empresarios locales deben unirse para crear un producto como zona y la gente decida conducir tantas horas y ver todo lo que ofrecen.</p>
<p>Las jaleas que hace la propietaria son deliciosas, frutas que tienen que compartir con las aves son aprovechadas para crear dulces que pueden acompañar como postre o en las salsas en el restaurante.</p>	<p>El aprovechamiento que hacen de todos los recursos disponibles en la propiedad muestra al visitante el uso adecuado del suelo y aprovechamiento de este, además que genera curiosidad de ir a ver las plantas al jardín botánico y así interactuar con el entorno y no solo quedarse sentados en el corredor de la habitación</p>