

Instituto Tecnológico de Costa Rica
Escuela de Ciencias Sociales

“Asesoramiento en gestión del turismo sostenible
Hotel Cristal Ballena Boutique & SPA, Bahía Ballena, Puntarenas”.

Informe de la Práctica profesional para optar por el título de Gestión del Turismo Sostenible con
el grado académico de Bachillerato.

Emilia Morales Solano

Cartago, diciembre 2017



Este obra está bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

12 diciembre 2017

Señores

Instituto Tecnológico de Costa Rica

Biblioteca José Figueres Ferrer

Yo Emilia Morales Solano carné 201095962, si autorizo al Sistema de Bibliotecas del tecnológico (SIBITEC) del Tecnológico de Costa Rica, disponer del Trabajo Final de graduación, del cual soy autor, para optar por el grado de Bachillerato, en la carrera de Gestión de Turismo Sostenible, presentado en la fecha 04 de diciembre del 2017, con el título “Asesoramiento en Gestión del Turismo Sostenible, Hotel Cristal Ballena Boutique & SPA, Bahía Ballena, Puntarenas.

Para ser ubicado en el Repositorio Institucional y Catálogo SIBITEC, con el objetivo de ser visualizado a través de la red Internet.

Correo electrónico: emorsolano@gmail.com

Firma



Cédula: 1-1360 0896

**Instituto Tecnológico de Costa Rica
Escuela de Ciencias Sociales
Bachillerato en Gestión del Turismo Sostenible**

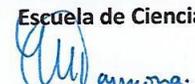
La estudiante Emilia Virginia Morales Solano

El informe de Práctica de Especialidad ha sido defendido ante el presente Tribunal Examinador como requisito para optar por el título Gestor(a) del Turismo Sostenible con el grado académico de Bachillerato Universitario del Instituto Tecnológico de Costa Rica.

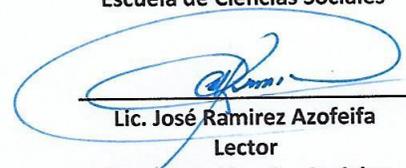
Miembros del Tribunal Examinador



Dr. Vladimir Mesén Montenegro
Tutor de Práctica de Especialidad
Escuela de Ciencias Sociales



Msc. Mairim Carmona Pineda
Lectora
Escuela de Ciencias Sociales



Lic. José Ramírez Azofeifa
Lector
Escuela de Ciencias Sociales

Los miembros de este Tribunal dan fe que le presente Trabajo de Graduación ha sido aprobado y cumple con las normas establecidas por la Escuela de Ciencias Sociales y de la carrera de Gestión del Turismo Sostenible.

04 de diciembre de 2017, Cartago, Costa Rica.

Dedicatoria

A los profesores, que han sido los guías y apoyo en todo el proceso formativo.

A mi familia, que me apoyo he incentivo a seguir adelante, en especial a mi hermana menor por darme una oportunidad de vivir una vida extraordinaria.

Emilia Morales Solano.

Agradecimientos

A la coordinadora de la carrera Licda. Mariam Álvarez Hernández, por su apoyo incondicional y guía en todo el proceso.

A los dueños del Hotel Cristal Ballena y sus trabajadores por la colaboración.

A la gerente Nayarith Acuña Duarte, por sus aportes en la información para realizar este trabajo de la mejor manera.

Epígrafe

“Toda actividad vinculada al sector del turismo que sea sostenible promoverá la conservación del medio ambiente y la protección del patrimonio cultural material e inmaterial. Lo más importante es que promoverá la participación y el compromiso de las comunidades locales y el respeto que éstas se merecen.”

-Taleb Rifai

CONTENIDO

| | |
|---|------|
| INDICE FIGURAS | viii |
| INDICE TABLAS | ix |
| RESUMEN | x |
| I. ANTECEDENTES | 1 |
| a. Breve descripción del proyecto | 1 |
| b. Origen e importancia del proyecto | 5 |
| d. Problema, necesidad o situación que justifica el asesoramiento | 11 |
| e. Proponente | 17 |
| II. DIAGNÓSTICO DE LA REALIDAD EN QUE SE DESARROLLARA EL PROYECTO | 19 |
| a. Caracterización de la población meta | 20 |
| b. Aspectos o temas en que se basará el asesoramiento | 21 |
| b.1. Condiciones existentes necesarias para el proyecto | 21 |
| b.2. Expectativas de los interesados en el proyecto | 21 |
| b.3. Limitaciones | 22 |
| III. PROGRAMACIÓN DEL ASESORAMIENTO | 24 |
| a. Objetivos | 24 |
| b. Referente conceptual | 25 |
| b.1. Teorías, enfoque y autores que darán sustento al proyecto | 25 |
| b.2. Estado del arte, investigaciones recientes y sus resultados con relación a los temas del proyecto. | 30 |
| c. Metodología | 34 |
| c.1. Estrategia a utilizar. | 35 |
| c.2. Procedimientos y técnicas | 36 |
| c.3. Presupuesto y financiamiento | 38 |
| d. Evaluación | 42 |
| d.1. Aspectos a evaluar | 45 |
| d.2. Técnicas e instrumentos de evaluación | 53 |
| e. Conclusiones y recomendaciones para próximos proyectos. | 56 |
| Referencias bibliográficas y electrónicas | 61 |
| Anexos | 63 |

INDICE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1: Ubicación del Hotel Cristal Ballena | 1 |
| Figura 2: Elementos, actividad vinculada al turismo sostenible | 4 |
| Figura 3: Descriptores Ámbito Socioeconómico | 5 |
| Figura 4: Áreas claves del desarrollo sostenible | 6 |
| Figura 5: Estructura del asesoramiento | 11 |
| Figura 6: Línea del Tiempo Proceso Certificado Sostenibilidad Turística Hotel Cristal Ballena | 16 |
| Figura 7: Turismo Internacional / Número de Arribos | 26 |
| Figura 8: Triángulo Sostenible | 29 |
| Figura 9: Fases de propuesta asesoramiento. | 36 |
| Figura 10: Presupuesto General Asesoramiento | 40 |
| Figura 11: Pasos para elaboración plan de trabajo | 43 |
| Figura 12: Tareas de corto, mediano y largo plazo. | 44 |
| Figura 13: Norma Certificado Sostenibilidad Turística | 54 |

INDICE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1: Beneficios socioeconómicos brindados por el Hotel Cristal Ballena | 7 |
| Tabla 2: Aportes del CST en el Ámbito Socioeconómico | 9 |
| Tabla 3: Ámbitos a evaluar del Certificado de Sostenibilidad Turística | 13 |
| Tabla 4: Beneficios Directos e Indirectos del Certificado de Sostenibilidad Turística. | 14 |
| Tabla 5: Actores Sociales involucrados en la Certificación de Sostenibilidad Turística | 17 |
| Tabla 6: Población meta | 20 |
| Tabla 7: Áreas de trabajo Operacionales del Hotel Cristal Ballena | 23 |
| Tabla 8: Publicaciones a nivel internacional | 31 |
| Tabla 9: Publicaciones a nivel nacional | 32 |
| Tabla 10: Publicaciones en relación al Pacífico Sur | 34 |
| Tabla 11: Rubros para elaboración presupuesto | 39 |
| Tabla 12: Instrucciones de diligencia del presupuesto | 41 |
| Tabla 13: Indicadores corto, mediano y largo plazo. | 46 |
| Tabla 14: Técnicas e instrumentos de evaluación | 53 |

Resumen

El presente asesoramiento se ejecutó en un emprendimiento turístico de hospedaje, localizado en el distrito de Bahía Ballena. Como objetivo se planteó establecer los pasos requeridos para lograr certificación de sostenibilidad turística (NCST) en el ámbito socioeconómico.

En términos generales se describe el trabajo realizado de la siguiente manera:

- a. Se realizó un diagnóstico para determinar el grado de conocimiento de los empleados sobre sostenibilidad;
- b. Adicionalmente se efectuó una valoración sobre el cumplimiento de los indicadores y descriptores del ámbito socioeconómico por medio, de tareas agendadas a corto, mediano y largo plazo.

La finalidad del asesoramiento brindado fue orientar y organizar los procesos administrativos, que el Hotel Cristal Ballena tiene que realizar para lograr la Certificación de Sostenibilidad Turística.

Palabras claves: turismo sostenible, comunidades, certificado sostenibilidad turística, gestión, hotel.

Abstract

This advice was carried out in a tourist accommodation project, located in the district of Bahía Ballena. The objective was to establish the steps required to achieve tourism sustainability certification (NCST) in the socioeconomic area.

In general terms, the work done is described as follows:

- a. A diagnosis was made to determine the degree of knowledge of employees about sustainability;
- b. In addition, an assessment was made of the compliance of indicators and descriptors of the socioeconomic area by means of scheduled tasks in the short, medium and long term.

The purpose of the advice provided was to guide and organize the administrative processes that the Hotel Cristal Ballena has to perform to achieve the Certification of Tourism Sustainability.

Keywords: sustainable tourism, communities, tourism sustainability certificate, management, hotel

I. ANTECEDENTES

a. Breve descripción del proyecto

El complejo turístico Hotel Cristal Ballena brinda servicios de hospedaje, alimentación y Spa, fue creado en el año 2004 por la Familia Steiner de origen Austriaco. Desde su creación hasta la fecha ha logrado posicionarse por su buen servicio, por el ambiente laboral y su infraestructura.

Se encuentra localizado a 7 kilómetros al sur de la comunidad de Uvita, en el distrito de Bahía Ballena, cantón de Osa, en la provincia de Puntarenas.

Figura 1: Ubicación del Hotel Cristal Ballena



Fuente: Red Estudiantil, Visión Terrestre (2013)

Actualmente el distrito de Bahía Ballena se caracteriza por ser una zona turística, “de enorme belleza paisajística y su gran riqueza forestal, donde converge la costa y los cerros de la Fila Brunqueña. Además el Parque Nacional Marino Ballena y se realizan las actividades productivas de la pesca artesanal, el cultivo granos básicos, ganado, turismo, servicios y recientemente la inversión inmobiliaria que consiste en uno de los factores críticos del distrito.” (Municipalidad de Osa)

Según información brindada por la Municipalidad de Osa, el distrito de Bahía Ballena comprende una extensión del territorio de “160,8km², para 3,306 habitantes, entre los cuales 1.745 son hombres y 1.561 son mujeres. En materia educativa cuenta con los siguientes Centros Educativos: 8 Escuelas y 1 Colegio (Uvita).”

Debido a sus condiciones ambientales, geográficas y atractivos, el turismo se ha ido posesionando como la principal actividad económica.

Señala la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo como actividad económica se ha convertido en motor de la economía mundial y principalmente en América Latina.

La zona sur es reflejo del auge del turismo, el Hotel ha experimentado crecimiento económico, que ido beneficiando de manera progresiva a la comunidad y zonas aledañas.

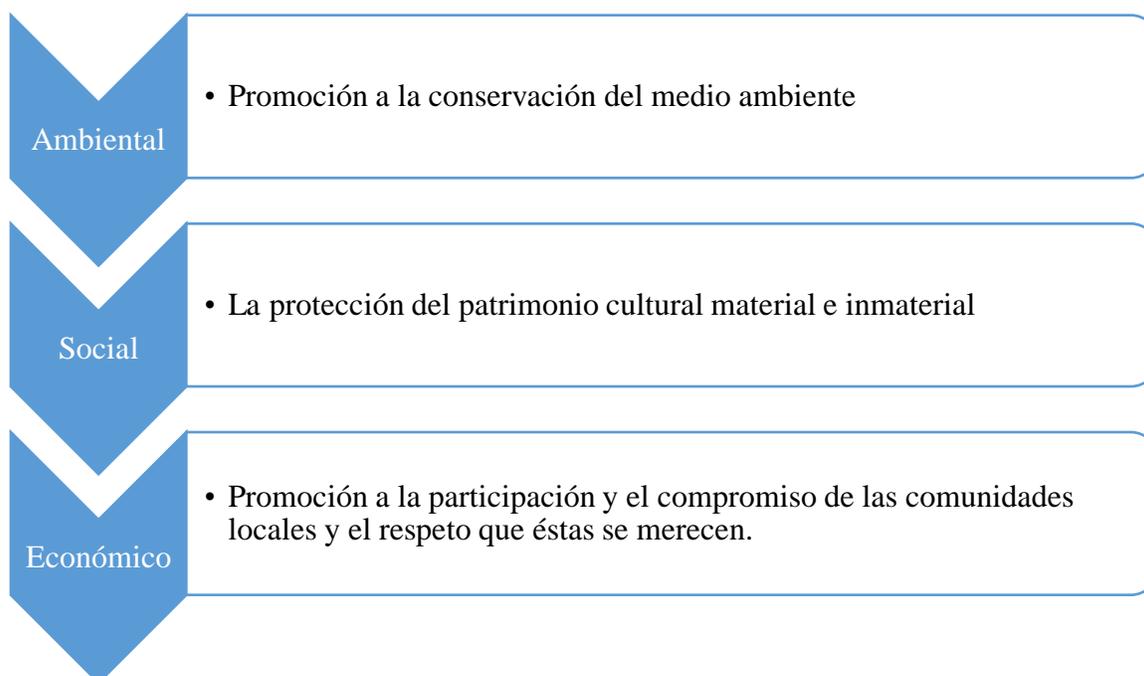
Debido a que ese crecimiento económico no es la principal preocupación de los dueños del Hotel, se busca crear y generar acciones que permitan conservar el ambiente, patrimonio, entre otros.

Es importante que exista un equilibrio entre la riqueza que se genera dentro y el beneficio que las comunidades reciben por medio del desarrollo de cualquier empresa. En palabras de Velasco (2013, p.90) desde un enfoque de gestión que supone que la empresa no sólo presta atención a cuánto beneficio obtiene, sino también a cómo lo obtiene, si actúa respetando una serie de principios éticos y morales, y si contempla los impactos medioambientales, económicos y sociales del proyecto empresarial.

Toda actividad vinculada al sector del turismo que sea sostenible promoverá la conservación del medio ambiente y la protección del patrimonio cultural material e inmaterial. Lo más importante es que promoverá la participación y el compromiso de las comunidades locales y el respeto que éstas se merecen. (Rifai, 2017)

El Hotel Cristal Ballena logrará de manera efectiva vincular cada uno de los elementos señalados por medio de la norma de Certificación Sostenibilidad Turística (CST) y obteniendo el nivel máximo. Los elementos que contempla la certificación se pueden graficar de la siguiente manera:

Figura 2: Elementos, actividad vinculada al turismo sostenible



Fuente: Elaboración propia a partir de ICT (2013)

Como se aprecia en la figura 1, el Hotel establece una vinculación con diferentes elementos, los cuales tienden a tener un equilibrio, en el momento en que se genera un efecto contrario (desequilibrio de elementos), es donde surge la problemática para poder lograr el estatus adecuado a la sostenibilidad.

El asesoramiento brindado, estableció los pasos a seguir para cumplir con los parámetros de sostenibilidad, establecidos por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), siendo una guía, con el fin de encausar una continuidad operacional, sin que afecte los cambios de administración del hotel; por tal motivo para efectos de proyecto, se incursionara en el ámbito socioeconómico, por petición de la Familia Steiner, al ser identificada como un paraje frágil de sus operaciones, el cual consiste en:

Figura 3: Descriptores Ámbito Socioeconómico



Fuente: Elaboración propia a partir de ICT (2013)

La asesoría profesional brindada, es una actividad que realiza un diagnóstico y sugiere soluciones sobre un determinado asunto o sector.

En este caso es en el sector turismo sostenible, el asunto es la aplicación de la norma Certificado de Sostenibilidad Turística (CST) y brinda la ayuda para diagnosticar el conocimiento determinado de los trabajadores del Hotel en materia de sostenibilidad, valorar el cumplimiento de la norma CST y evaluar los descriptores según el tiempo que llevan para poder desempeñarlos.

c. Origen e importancia del proyecto

Tal y como se menciona en los apartados anteriores, el Hotel Cristal Ballena, es una empresa que brinda un servicio a turistas nacionales e internacionales. Se ha preocupado de manera progresiva de justificar su administración y razón de ser dentro de la comunidad, a partir de acciones concretas dentro del enfoque de turismo sostenible, el cual se debe centrar según la OMT en las áreas tales como:

Figura 4: Áreas claves del desarrollo sostenible



Fuente: Elaboración propia a partir de OMT (2017)

El trabajo realizado buscó planificar, organizar el proceso para que el Hotel, pueda responder a algunas de las palabras claves del desarrollo sostenible, crecimiento económico inclusivo y sostenible, empleo, reducción de la pobreza, uso eficiente de los recursos y protección ambiental. Se estructuró de la siguiente manera, primero se identificó las necesidades de la actividad turística, la influencia en el desarrollo del entorno; utilizando herramientas establecidas por la legislación turística y proponiendo nuevas acciones a corto, mediano y largo plazo para que el Hotel. Se logra generar prácticas sostenidas en el tiempo, de manera tal que pueda certificar dichas prácticas y poder obtener evidencias que permitan certificar las prácticas realizadas.

Para lograrlo se utilizó la norma del Certificado de Sostenibilidad Turística, creada por el Instituto Costarricense de Turismo (2013), la cual son los criterios que establecen a nivel nacional para evaluar a las empresas de hospedaje.

La norma de certificación de sostenibilidad turística (NCST), "...permite determinar los descriptores de menor puntaje que impiden obtener los resultados deseados como "generar empleo y promover la economía local son acciones que acarrear importantes beneficios a las comunidades y además propician una mejor relación entre la empresa y los habitantes locales." (ICT, 2013, p.39)

La aplicación de estos criterios, permitió establecer, qué es lo que debe realizar para generar y promover empleo, el cual sirve generar mejores condiciones socioeconómicas de los actores sociales correlacionados con el hotel, los cuales son residentes y comunidad local.

De manera inicial, señala Steiner (2017) por medio de una entrevista realizada, la iniciativa de la empresa, surge como un emprendimiento familiar, que se orientó como un medio de crear un espacio de recreo y dispersión. Trece años después se transforma en un emprendimiento maduro, en una empresa que brinda y genera fuentes de empleo a la comunidad y se ha ido mejorando de manera progresiva el tipo oferta que se brinda.

Tabla 1: Beneficios socioeconómicos brindados por el Hotel Cristal Ballena

| Beneficios socioeconómicos | |
|---|--|
| Mejora calidad de vida | Mayor fuente de empleo |
| Distribución de bienes | Fortalecimiento identidad social |
| Reforzamiento de los valores culturales | Promueve la economía local |
| Mayor involucramiento con los líderes comunales | Apoyo a programas y servicios de salud para la comunidad |

Fuente: Elaboración propia (2017)

Se puede deducir que las acciones que se han generado desde la administración del Hotel, responden de manera intuitiva al enfoque de turismo sostenible, sobretodo en el área clave que es la incorporación de las comunidades, para detonar procesos más inclusivos a partir del desarrollo de las diversas actividades que se generan desde el desarrollo del turismo, por medio de una empresa de hospedaje como lo es el Hotel.

Por ejemplo de las acciones que brindan mayor beneficio socioeconómico a las comunidades, es la contratación de personal residente de la zona, siendo el Hotel una fuente de empleo y apoyo al crecimiento local, actualmente cuenta con 27 trabajadores residentes de diferentes comunidades y se distribuyen en 13 personas de Bahía Ballena, 4 personas de Pérez Zeledón, 3 personas de San Vito, Coto Brus, 5 personas de Coronado, 1 persona de Playa Hermosa, y 1 persona de Ciudad Cortes (Anexo 1).

Las certificaciones de sostenibilidad turística buscan organizar, y plasmar lineamientos bases sobre las operaciones de las empresas de actividades turísticas, por medio del cumplimiento de sus parámetros, concretando sus acciones y no queden sin explicación de ¿Por qué se elaboraron en su momento? Por ejemplo entre los aportes del CST en el ámbito socioeconómico que brinda al desempeño del hotel son:

Tabla 2: Aportes del CST en el Ámbito Socioeconómico

| Ámbito Socioeconómico | |
|----------------------------------|--|
| Gestión del Capital Humano | <p>Generar empleo y promover la economía. Propician una mejor relación entre la empresa y los habitantes locales. Mediante su actividad en la región conlleva a un mejoramiento real de las condiciones socioeconómicas de la población local. Mejora en la calidad de vida de los residentes locales Reforzamiento de los valores culturales y de identidad social Distribución más justa de los beneficios de la actividad turística, sobre todo respecto a la comunidad local.</p> |
| Beneficios Económicos Indirectos | <p>Una empresa socialmente responsable es aquella que no sólo logra ser sustentable económicamente, sino que es la que se preocupa por los efectos que provoca su gestión en todos los ámbitos posibles, considerando sus alcances desde los clientes, trabajadores, proveedores, y la comunidad en general. Emprender relaciones con líderes comunales y tratar de involucrarse al máximo e identificarse con la comunidad, esto es parte esencial del producto turístico que la empresa está vendiendo. Promueva una economía local con el apoyo a actividades artesanales, agrícolas, servicios, entre otros.</p> |
| Salud | <p>Las empresas tienen las condiciones adecuadas y la capacidad de actuar en forma conjunta con la administración y las organizaciones políticas y de masas en el desarrollo de las acciones que propicien la creación de ambientes favorecedores a la salud, desarrollo local sostenible; el desarrollo de las potencialidades individuales y colectivas de los trabajadores; la estimulación y participación de la comunidad vinculada al centro de trabajo, la formulación de políticas saludables y la reorientación de los servicios de salud hacia la prevención y promoción.</p> |
| Desarrollo Social y Cultural | <p>Los temas sociales y culturales forman parte fundamental del concepto de desarrollo sostenible, junto con lo económico y lo ambiental. El eje sociocultural del desarrollo sostenible tiene que ver con la justicia social, el respeto a la diversidad humana, la satisfacción de las necesidades humanas, la igualdad de acceso a las oportunidades y la participación. Por ser una industria de servicios, el turismo tiene la capacidad de generar un alto grado de encadenamientos económicos en la comunidad. Al estar enfocado principalmente en brindar opciones de ocio, la riqueza cultural y ambiental de la localidad y de la región se presta para crear nuevas ofertas de entretenimiento a la población de turistas, por lo tanto, las empresas de turismo sostenible deben velar por que estas nuevas opciones sean las más sanas posibles y que también se suscriban a los principios del turismo sostenible.</p> |

Fuente: Elaboración propia a partir de ICT (2013)

Como se puede desprender de lo anterior, la finalidad de la asesoría que se brinda al Hotel, es solucionar y reforzar el paraje débil del departamento administrativo, en materia del ámbito socioeconómico. Es anuente que se genera la hipótesis del problema de la siguiente manera ¿Cómo puede la administración del hotel mejorar o crear los proyectos para que respondan de manera eficiente a crecimiento económico inclusivo, sostenible empleo y reducción de la pobreza?

A partir del cambio de la administración en el año 2016, según lo indica Acuña (2017) a partir de una entrevista, “se trabaja fuertemente en la reestructuración de procesos para mejorar una gestión futura en todas las áreas del Hotel”.

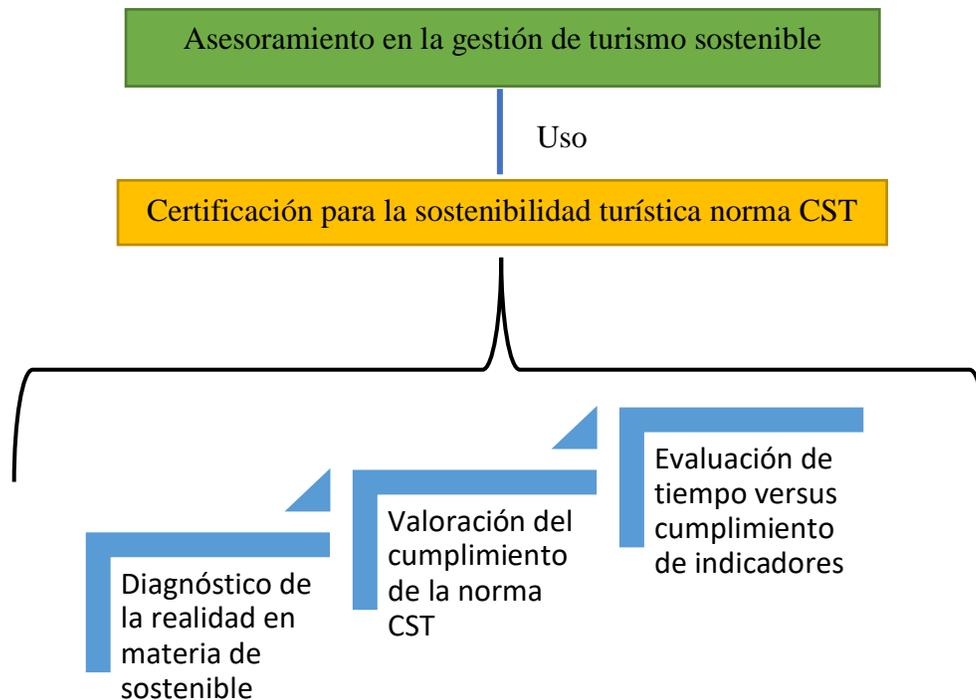
Para generar las herramientas que dieron solución al posible problema y la directriz emanada de la administración, la asesoría se centró en utilizar el instrumento brindado por el ICT como criterio evaluativo para determinar objetivamente cuales son los elementos, factores o situaciones que se deben mejorar para poder iniciar un proceso de gestión turística más acorde con los intereses y principios del desarrollo sostenible.

Tal y como se mencionó anteriormente, la propuesta gira bajo una metodología multiplicadora o si se desea efecto cascada, de manera tal que logre incorporar prácticas que tengan incidencia directa y progresiva en cada una de las funciones de las diversas áreas que posee esta empresa turística.

Conforme se desarrolló el proceso de diagnóstico, valoración y evaluación, se obtuvieron resultados, de los cuales se podrán aprovechar para generalizar en otras actividades turísticas, por ser una herramienta y se modifica según los parámetros de la empresa y de la misma manera puede apoyar una propuesta por el tipo de ejercicio en la gestión turismo sostenible, abarcando para futuros planes operacionales, salvaguardando los espacios sociales y ambientales encontrados en los alrededores del objeto en estudio y dando paso a la sostenibilidad.

El plan de trabajo a realizar se sintetiza a continuación:

Figura 5: Estructura del asesoramiento



Fuente: Elaboración propia (2017)

La finalidad de asesoramiento es dotar a la empresa de un conjunto de recomendaciones y acciones a implementar para una gestión más racional por ende estratégica, de manera tal que los proyectos sean parte de la proyección de la empresa sin importar la rotación de los trabajadores y la manera en cómo se organice la comunidad.

d. Problema, necesidad o situación que justifica el asesoramiento

Tomando en cuenta lo reseñado importante mencionar que el Hotel Cristal Ballena, no cuenta con una estrategia adecuada en las que pueda crear las condiciones materiales, humanas e inclusive ideológicas para poder de manera progresiva mejorando sus prácticas internas y hacia la

comunidad y sectores aledaños, para implementar proyectos que tengan impacto claro sobre el desarrollo socioeconómico.

Al no cumplir o participar en las normativas sostenibles del turismo, el hotel puede incurrir a una serie de problemáticas en su entorno, por ejemplo como la pérdida de contactos con agencias turísticas de mayor prestigio y por consiguiente pérdida de clientes, y el nivel comparativo con otras ofertas es deficiente, adicionalmente, para resolver al problema de ordenamiento operativo y evitar la rotación de personal, es decir mayor estabilidad laboral, evitar fugas económicas en desigualdad de salario, identificar los factores de riesgo de la empresa que afectan a la salud del trabajador y así surge una necesidad de la administración que consiste en adquirir el Certificado de Sostenibilidad Turística.

Al adquirir la normativa del CST le da como valor agregado una diferenciación ante los mercados de hospedaje y reconocimiento nacional e internacional como empresa sostenible, demostrando su solidificación empresarial, su respeto por el ambiente, y las comunidades aledañas.

En Costa Rica, el Certificado de Sostenibilidad Turística (CST), a nivel de empresa ha ayudado al crecimiento y ordenamiento de sus operaciones por medio de sus ámbitos a evaluar, los cuales consisten según el ICT (2013) en:

Tabla 3: Ámbitos a evaluar del Certificado de Sostenibilidad Turística

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

Planta de servicio (Este ámbito corresponde a Establecimientos de Hospedaje): Se evalúan aspectos relacionados con los sistemas y procesos internos de la empresa, en cuanto al manejo de desechos y la utilización de tecnologías para el ahorro de luz y agua

Gestión del servicio (Este ámbito corresponde a Agencias Tour Operadoras): Comprende el proceso mediante el cual, la empresa considerando todos los elementos exógenos y endógenos, diseña un producto turístico acorde con las tendencias del mercado y las características propias del país y de las localidades en donde se va a operacionalizar el producto.

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

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

Fuente: Elaboración propia a partir de ICT (2013)

La piedra angular desde una perspectiva metodológica, que da el primer insumo para estructurar el asesoramiento son los lineamientos de la norma Certificado de Sostenibilidad Turística (CST), propiamente el ámbito socioeconómico. Ya que partir de la información que se logre recabar, se podrá generar medidas y acciones concretas para que la empresa de hospedaje, pueda lograr o mantener el máximo nivel de sostenibilidad.

Dicha norma “es un programa del Instituto Costarricense de Turismo (ICT), diseñado para categorizar y diferenciar empresas turísticas de acuerdo al grado en que su operación se acerque a un modelo de sostenibilidad, en cuanto al manejo de los recursos naturales, culturales y sociales.”

(ICT. 2013).

La creación de la norma surge a raíz de una necesidad del campo turístico, por conservar el ambiente, ayudar a las sociedades y promover la economía, satisfaciendo las necesidades actuales de la sociedad, sin comprometer las de futuras generaciones; por lo que el desarrollo de la nación no puede darse una explotación desmedida de los recursos ya sean naturales, sociales o culturales, hasta su agotamiento.

Este fenómeno data desde la década de los setenta y ochenta se esboza el término ecoturismo teóricamente. Para la Cumbre de la tierra (Río: 1992) se consolida el término de desarrollo sostenible en los años noventa y después se publica la Agenda 21 para turismo y viajes. El año 2002 se declara el Año Internacional de Ecoturismo y se realiza la cumbre de Ecoturismo en la ciudad de Quebec (2002). Producto de estos acuerdos, se consolida la búsqueda de las buenas prácticas en la gestión del turismo. (Vasconcelos, 2011)

El CST abarca las necesidades del turismo que son importantes puntos en el desarrollo sostenible de las empresas, las cuales son una nueva forma de diferenciación de su producto y generan beneficios directos e indirectos, por ejemplo las podemos apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 4: Beneficios Directos e Indirectos del Certificado de Sostenibilidad Turística.

| Beneficios Directos e Indirectos | |
|---|---|
| Distinción empresarial y publicidad | Disminución rotación de personal |
| Atracción de nuevos mercados | Reducción de desechos sólidos |
| Reducción de costos y obtención de productos alta calidad | Fuentes empleo a las personas locales |
| Óptimo área laboral | Capacitación constante a los trabajadores |
| | Ahorro de consumo eléctrico y de agua |

Fuente: Elaboración propia a partir de ICT (2013)

Para efectos del asesoramiento, se trabajó con el ámbito socioeconómico, para obtener los beneficios directos e indirectos como optimo área laboral, fuentes de empleo a las personas locales, capacitación constante a los trabajadores y debido a las necesidades detectadas de las entrevistas realizadas al sector administrativo, petición de la familia Steiner y de las observaciones realizadas, se puede enumerar a continuación:

- a. El hotel comprendido como una empresa turística dedicada al hospedaje, busca consolidarse en la zona y ser un referente de desarrollo y éxito pero dentro de criterios de sostenibilidad.
- b. En términos generales a nivel administrativo la capacitación constante de sus empleados, no es una práctica frecuente y no pertenece a la cultura organizacional de la empresa. .Es importante generar un plan de trabajo, que oriente las acciones que se deben seguir a corto, mediano y largo plazo dentro de un enfoque de gestión estratégica.
- c. Es importante generar un plan de trabajo, que oriente las acciones que se deben seguir a corto, mediano y largo plazo dentro de un enfoque de gestión estratégica.
- d. Al generar el plan de trabajo y ser socializado por las personas que administran y trabajan en el hotel, es probable que se pueda generar nuevas prácticas, de ahí se desprende el seguimiento y mejorar las actividades sostenibles.

El asesoramiento que se brindó a lo largo de julio del 2016 hasta setiembre del 2017.

Actualmente el Hotel Cristal Ballena posee el máximo nivel del CST, que corresponde a las 5 hojas, para alcanzar el máximo nivel, no fue un proceso sencillo señala Acuña (2017).

Entre las razones que numera en la entrevista realizada, se puede reseñar:

- a. Varios cambios administrativos en periodos muy cortos.
- b. No existía un responsable directo cuya función principal fuese dar seguimiento al programa y la certificación de sostenibilidad, como se detalla en la siguiente figura:

Figura 6: Línea del Tiempo Proceso Certificado Sostenibilidad Turística Hotel Cristal

Ballena



Fuente: Elaboración propia (2017)

Según lo demuestra la línea del tiempo, el proceso para la obtención de las 5 hojas del CST se ha convertido en un sistema muy complejo por lo que se trabajó con una delimitación poblacional, con la cual, se desarrolló entrevistas esenciales para conocer el estado actual de la Certificación en el Hotel, los actores sociales involucrados se encuentran en la siguiente tabla:

Tabla 5: Actores Sociales involucrados en la Certificación de Sostenibilidad Turística

| Actores Sociales | |
|--------------------------------------|--------------------------------|
| Waldemar Steiner (dueño Hotel) | Finca |
| Nayarith Acuña (Gerente General) | Mucamas |
| Trabajadores del Hotel de las áreas: | Mantenimiento |
| Recepción | Restaurante |
| Cocina | Adriana Reyes (ICT, Río Claro) |

Fuente: Elaboración propia (2017)

e. Proponente

A partir de la formación académica adquirida a lo largo de dos años de formación universitaria, se ha adquirido las capacidades para planificar, gerenciar, formular, ejecutar y evaluar actividades relacionadas con el turismo, con lo cual se puede desarrollar nuevos proyectos y fortalecer los existentes, como en el caso del Hotel. Se conoce sobre los sistemas económicos, sociales, culturales, políticos y naturales del campo turístico.

Al mismo se tiene las habilidades que permiten gestar y evaluar políticas, programas como en este caso la aplicación de una norma de certificación emanada por ICT.

A partir de lo anterior y como estudiante de la carrera Gestión de Turismo Sostenible (GTS). Instituto Tecnológico de Costa Rica (ITCR), se tiene las competencias, habilidades y conocimientos para ser la ejecutora del asesoramiento, según los lineamientos de la norma del Certificado de Sostenibilidad Turística, en el ámbito Socioeconómico; ya que posee una visión de conjunto del turismo, su evolución y desarrollo.

De manera tal que se genere el conocimiento y la experticia para ir especializándose en la gestión de proyectos, sostenibilidad y administración hotelera.

II. DIAGNÓSTICO DE LA REALIDAD EN QUE SE DESARROLLARA EL PROYECTO

a. Caracterización de la población meta

El objeto de estudio o población meta es conocido como un centro turístico, especializado en hospedaje y alimentación, respecto a este tipo de actividad se entiende según el Reglamento de las Empresas de Hospedaje Turístico como “empresas turísticas de hospedaje, todas aquellas que se dediquen permanentemente a brindar servicios complementarios o sin ellos” (La Gaceta 1980 p.1 Art 2.) y dichas empresas se dividen en diferentes tipos “1-Hoteles. 2-Apártateles. 3-Bóteles. 4-Pensiones. 5-Albergues. 6-Villas. 7-Posadas de turismo rural. 8-Hotel Boutique. 9- Posada de Turismo Rural Comunitario (TRC).” (La Gaceta, 1980, p.1 Art 3).

Como lo explica el reglamento cada tipo de hospedaje tiene sus características en donde serán clasificados, entre los distintivos que posee el Hotel Cristal Ballena son las siguientes: en infraestructura, 1 restaurante y bar, 1 spa, 1 piscina, 19 habitaciones, 2 cabañas, 1 salón de eventos; en respecto al servicio es sumamente personalizado para el cliente; siendo este el tipo de Hotel Boutique, el cual se entiende como:

Tipo de establecimiento de hospedaje que se caracteriza por su servicio personalizado, con un mínimo de cinco habitaciones, dotado de baños privados, en el cual se ofrecen los servicios de cafetería, restaurante, bar, spa, y asistente personal entre otros. Su distribución tiene características muy particulares, donde predomina un estilo con identidad propia en el cual además sobresalen el confort, la calidad y el buen gusto. Sus diseños se caracterizan por la puesta en valor del patrimonio arquitectónico y sus espacios tanto interiores como exteriores, lucen finamente decorados resaltando tanto lo ambiental, lo artístico como lo cultural de su entorno. Hoteles Boutiques serán aquellos que además de poseer estas características se clasifiquen en el rango de 3 a 5 estrellas, para definirse como tales. (La Gaceta, 1980, p.3, Art 4)

Inicialmente el complejo empezó como un área de meditación, salón de eventos y restaurante, al ver que la demanda de hospedaje era alta se procedió con una segunda etapa, la cual fue la construcción de las cabañas y luego las habitaciones, después de 13 años, el Hotel es uno de los más prestigiosos de la zona y clasificado con cuatro estrellas.

Pero con las nuevas tendencias del turístico, el hotel identificó la necesidad de innovar su producto turístico y decido incursionar en la norma del CST, al ser un tema nuevo para los dueños y la administración de esa época, los avances fueron muy reducidos y con los años la rotación de los encargados fue considerable, perdiéndose en el tiempo información crucial.

Actualmente para resolver la dicotomía entre la administración y la norma, se planteó la necesidad de obtener un asesoramiento y una herramienta, con la cual, se pueda mantener un seguimiento continuo de organización, procedimientos y estabilidad laboral; como lo podemos apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 6: Población meta

| Caracterización | |
|--|---|
| Población meta | Hotel Cristal Ballena Boutique & Spa, Cuatro estrellas. |
| Problema detectado | Carecimiento de capacitación y estrategias de planeamiento que sean fáciles de aplicar, que permitan dar seguimiento y mejorar las actividades sostenibles. |
| Que se va a realizar | Un asesoramiento y una herramienta que permita mantener un seguimiento continuo de organización, procedimientos y estabilidad labora |
| Como se va a realizar | Revisión bibliográfica, entrevistas, clasificación de indicadores del CST |
| Tiempo para desarrollo del asesoramiento | 4 meses comprendidos entre julio a octubre del 2017 |

Fuente: Elaboración propia (2017)

b. Aspectos o temas en que se basará el asesoramiento

Según la norma del CST, se tomaron como base y aspectos para la realización del asesoramiento, en énfasis el ámbito socioeconómico, donde se hizo una revisión actual del status de los descriptores y se procedió en las recomendaciones, de las cuales, se clasificaran en tareas de corto, mediano y largo plazo.

El asesoramiento está asociado en la realización de una herramienta que dará continuidad al proyecto, sin importar la rotación de personal o de encargados del programa, de la misma manera esta herramienta, podrán utilizar y aplicar en los demás ámbitos de la norma.

b.1. Condiciones existentes necesarias para el proyecto

Para la realización del proyecto se contó con acceso de la información, computadora con accesos a internet, impresora, teléfono estático de oficina, cámara fotográfica y artículos de oficina.

Entre la infraestructura existente y necesaria para el proyecto, se tiene una oficina acondicionada para trabajos administrativos, un lugar de habitación privada para practicantes, incluye sala, comedor, cocina (de la misma manera se otorgan tres comidas diarias; desayuno, almuerzo y cena), baño compartido y área de lavandería.

b.2. Expectativas de los interesados en el proyecto

La familia Steiner, dueños de Hotel Cristal Ballena, tienen como expectativas del proyecto, que en acciones futuras, algún cambio de administración o rotación de personal se pueda continuar la

norma del CST de la siguiente manera, que la persona a cargo pueda dirigir, orientar y gestionar de manera concisa y adecuada.

Obtener una herramienta o guía de fácil uso y que simplifique los procesos, dando resultados deseados, concretos y confiables.

Entre sus aspiraciones es tener la mejora continua ante los cambios de las nuevas tendencias del turismo y poder incursionar en distintos proyectos que involucren al ambiente, comunidad y el complejo turístico, manteniendo la batuta y ejemplo en la zona de Bahía Ballena como uno de los mejores centros de hospedaje sostenibles.

b.3. Limitaciones

Debido a las actividades operativas realizadas por el Hotel Cristal Ballena, se pudieron identificar sus fortalezas y debilidades según los lineamientos de los descriptores del ámbito Socioeconómico, así permitiendo obtener las bases para sugerir recomendaciones, minimizando las debilidades y convertirlas en fortalezas

Inicialmente los dueños del hotel no se encontraban conformes en la realización de cambios y mejoras en procedimientos administrativos que agilizan el trabajo, esto debido a la falta de información.

Para las entrevistas con el personal en los meses de julio, agosto y setiembre, existieron complicaciones, al igual en la recopilación de la información esto debido que se encontraban en

temporada alta, la afluencia de clientes y la demanda de trabajo es alta para todas las áreas del hotel como se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 7: Áreas de trabajo Operacionales del Hotel Cristal Ballena

| Áreas de Trabajo | |
|-------------------------|---------------------|
| Administración | Mantenimiento Finca |
| Recepción | Mantenimiento |
| Mucamas | Restaurante |
| Cocina | |

Fuente: Elaboración propia (2017)

Siendo la primera de mayor importancia ya que es el área que posee toda la información y procesos que ha conllevado el proyecto del CST

El acceso a la herramienta de internet tuvo complicaciones, a consecuencia que en casa de empleados por su localidad no posee ninguna recepción de señal ya sea telefónica o de internet, lo que se tuvo que trabajar más horas directas en el hotel haciendo trabajo de campo en el día y en las tardes noches investigaciones bibliográficas, análisis de la información y creación del proyecto.

III. PROGRAMACIÓN DEL ASESORAMIENTO

Este apartado nos enfatiza la herramienta para organizar y establecer tiempos de productividad, como los objetivos que son los resultados deseados y que se esperan con el alcance de la ejecución de las actividades; da sustento a la terminología usada en el trayecto de la asesoría y soporte ante la investigación de temas con relación al proyecto.

a. Objetivos

Objetivo General

Establecer los pasos requeridos para lograr certificación de sostenibilidad turística (NCST) del Hotel Cristal Ballena en el ámbito socioeconómico, a fin de mejorar la sostenibilidad del servicio a partir del año 2018.

Objetivos Específicos

Diagnosticar el grado de conocimiento de los trabajadores del Hotel Cristal Ballena sobre el certificado de sostenibilidad turística.

Valorar el cumplimiento del ámbito socioeconómico por medio de sus descriptores en el Hotel Cristal Ballena.

Evaluar los descriptores del ámbito socioeconómico por el tiempo que conlleva sus procesos de elaboración en tareas de corto, mediano y largo plazo.

b. Referente conceptual

En este punto se hace referencia a conceptualizaciones e investigaciones con sus resultados, que son herramientas bases y facilitan una guía al lector sobre el tema de investigación y asesoramiento.

b.1. Teorías, enfoque y autores que darán sustento al proyecto

Dentro de la presente asesoría se parte de las siguiente concepciones que dan fundamento teórico a cada una de las acciones, valoraciones y resultados que se van dar.

Turismo

Según la Organización Mundial de Turismo (OMT, 1995): “El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros.”(p12). Entiéndase como turismo el traslado de una persona a un lugar diferente a su residencia por un periodo inferior a un año, utilizando los servicios que ofrecen el lugar de visita sea hospedaje, alimentación, transporte entre otros.

Como se puede apreciar en el turismo por su naturaleza, las personas realizan viajes y estancias en lugares diferentes de su residencia, siendo así una “actividad económica, la que consiste en un conjunto de servicios que se venden al turista, quien viaja a la fuente de producción de los mismos, no existiendo desplazamiento del producto. Esta característica particular que presenta el turismo como resultado de su propia naturaleza, hace que se lo considere como una exportación no tradicional o invisible, en referencia al turismo internacional” (Bosch.2010.p.11)

Dado por entendido el significado de turismo y turismo como una actividad económica, se puede apreciar desde otro preámbulo el concepto de turista según el Banco Mundial (2017), las personas “que viajan a un país diferente de aquel en el que residen normalmente, pero fuera de su entorno habitual, por un período no mayor a 12 meses, y cuyo propósito principal al visitarlo no es una actividad remunerada desde dentro del país visitado”. En Costa Rica con el transcurso de los años, el turismo ha obtenido un gran incremento por parte del turista extranjero, que ayuda al crecimiento económico del país, por la creciente demanda de servicios, este fenómeno de incremento de turismo internacional se observa en la figura 7, demostrando en sus inicios que mantienen una igualdad hasta el año 2004, que el incremento toma un alza y llegar al año 2009 baja notoriamente por un periodo de 2 años y de ahí en adelante toma un alto potencial hasta la fecha:

Figura 7: Turismo Internacional / Número de Arribos



Visión Grafica /Fuente: <https://datos.bancomundial.org> (2015)

En la figura anterior el incremento del turismo data desde 1998 hasta el 2015, generando que

“Un número cada vez mayor de países se han abierto e invertido en el desarrollo del turismo, haciendo del turismo un motor clave del progreso socioeconómico a través de los ingresos de exportación, la creación de empleos y empresas y el desarrollo de la infraestructura. Como un servicio de comercio internacional, el turismo de entrada se ha convertido en una de las principales categorías comerciales del mundo” (Banco Mundial. 2017)

Esto quiere decir que el turismo genera más inversión extranjera al país, generando fuentes de empleo y crecimiento económico en las sociedades. Debido a este incremento del turismo como actividad económica, se identificó un aumento en las repercusiones en el ambiente, por lo que actualmente se busca una mayor conservación del espacio natural; la necesidad de exaltar y preservar un lugar propio, y promover un desarrollo local, por tal motivo para regular las empresas de actividades turísticas y que cumplan con las leyes y reglamentos del país se creó la norma del Certificado de Sostenibilidad Turística (CST), “es un programa del Instituto Costarricense de Turismo (ICT), diseñado para categorizar y diferenciar empresas turísticas de acuerdo al grado en que su operación se acerque a un modelo de sostenibilidad.” (ICT. 2013).

Sostenibilidad

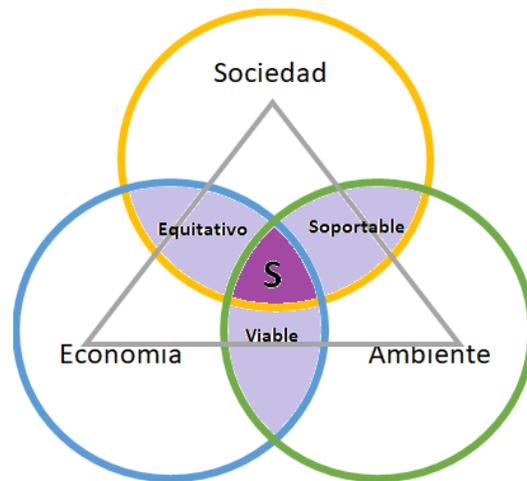
El turismo de la mano de la sostenibilidad, Sancho (1998), afirma “está ligada a tres hechos importantes como son la calidad, la continuidad y el equilibrio, buscando así mejorar la calidad de vida de la población local, mantener la calidad del medio ambiente, promover mayor calidad de experiencia para el turista, asegurar la obtención de beneficios por parte de los empresarios turísticos, y conseguir mayores niveles de rentabilidad económica para los residentes.” (Citado en Orgaz, F. 2013).

Buscando un equilibrio, en la sociedad, economía y naturaleza, trascendiendo al término de turismo sostenible, el cual, lo encontramos vinculado con el asesoramiento ya que se trabaja con base al ámbito socioeconómico de la norma CST, donde su objetivo principal es la evaluación, sobre la interacción del establecimiento turístico con las comunidades de su localidad, es decir, hasta qué nivel de influencia posee una empresa turística en el crecimiento y desarrollo de una región, ya sea por la generación de empleo o creación de beneficios propios y para la comunidad, abarcando el tercer hecho: “el equilibrio”

Turismo Sostenible

Entiéndase el concepto de turismo y el de sostenibilidad, nace el turismo sostenible que son “Aquellas actividades turísticas respetuosa con el medio natural, cultural y social, y con los valores de una comunidad, que permite disfrutar de un positivo intercambio de experiencias entre residentes y visitantes, donde la relación entre el turista y la comunidad es justa y los beneficios de la actividad es repartida de forma equitativa, y donde los visitantes tienen una actitud verdaderamente participativa en su experiencia de viaje”. (ICT. 2013). Como se puede apreciar en la siguiente figura:

Figura 8: Triángulo Sostenible



Fuente: Elaboración propia (2017).

En la imagen se aprecia el triángulo de sostenibilidad, donde la sociedad obtendrá una economía equitativa y viable con el ambiente, el cual termina siendo un recurso soportable con la sociedad, los tres parámetros están entrelazados de forma igualitaria. “La OMT (2012) define al turismo sustentable como “[...] aquel que considera todos los impactos económicos, sociales y ambientales actuales y futuros, atendiendo las necesidades de los visitantes, la industria, el medioambiente y las comunidades receptoras”. Así, el turismo enfatiza los principios ambiental, sociocultural y económico de la actividad turística para con todos los involucrados (OMT, 2012)”. (Lyra, F. R., & de Souza, M.B 2015)

El Hotel Cristal Ballena, es parte de un turismo sostenible, participando en la norma CST, dirigida por indicadores, que permiten evaluar cuán compatibles o no son las variables: económica, social, ambiental y cultural, de sus operaciones. Son de importancia ya que hacen referencia a los intereses y necesidades de las comunidades como tanto de los inversionistas; maximizando beneficios y minimizando costos; para ello, “un primer paso es identificar áreas comunes de interés, como punto

de partida para resolver las diferencias y lograr un desarrollo turístico coherente y sostenible” (Estado de la Nación, 2007. p.196).

En este sentido se trata de indicadores de turismo sostenible y que toman el valor del centro turístico pudiendo lograr orientar “su desarrollo de acuerdo a las características y necesidades de esta, lo que demanda trabajo, visión y planificación” (Estado de la Nación, 2017. p. 196); con base de la relación turismo-indicadores; el turismo necesita planificación meticulosa he implementación efectiva de los planes; esto conlleva a un sistema de monitoreo de la actividad.

b.2. Estado del arte, investigaciones recientes y sus resultados con relación a los temas del proyecto.

Algunas publicaciones relacionadas al asesoramiento de la situación actual a nivel internacional:

- Los nuevos retos para la investigación en turismo y cooperación. Ignacio Sariego López, et al. 2012: presentan como objetivo crear bases para la gestión local del turismo alternativo, preservando la identidad cultural, con “el debate acerca de las relaciones entre turismo, desarrollo y medio ambiente se enmarca en el paradigma del desarrollo sostenible. La necesidad de encontrar un equilibrio entre el crecimiento económico, la preservación ambiental y la equidad social supone uno de los retos fundamentales de la planificación y gestión turística” (Sariego, I., et al 2012)

- Algunas consideraciones sobre la dimensión normativa de la actividad turística en la provincia de Buenos Aires. Elsa María del Carmen Lloret & Silvia Carolina Varela: externa que el turismo posee múltiples objetos de estudio, por lo que no se encuentra independiente al Estado y se dirige “a la planificación y desarrollo del turismo, debiendo asimismo generar las bases para su regulación en escalas nacionales, regionales y locales”.(Lloret y Varela., 2014)

Tabla 8: Publicaciones a nivel internacional

| Estado del Arte | | |
|------------------------|--|--|
| País | Autor | Investigaciones y resultados |
| España | Ignacio Sariego López, et al. 2012 | El debate entre turismo, desarrollo y medio ambiente se enmarca en el paradigma del desarrollo sostenible. Equilibrio entre el crecimiento económico, la preservación ambiental y la equidad social los retos fundamentales de la planificación y gestión turística. |
| Argentina | Elsa María del Carmen Lloret & Silvia Carolina Varela 2014 | El turismo posee múltiples objetos de estudio, se dirige a la planificación y desarrollo del turismo, debiendo asimismo generar las bases para su regulación en escalas nacionales, regionales y locales. |

Fuente: Elaboración propia (2017)

Asimismo se hace estudio con relación al el desarrollo del Turismos Sostenible en Costa Rica, entre los que se destacan:

- Estado de la Nación. Aporte Especial. Diversidad de destinos y desafíos del turismo en Costa Rica: los casos de Tamarindo y La Fortuna: expone una serie de indicadores,

mediciones y políticas del sector turístico; en un “aporte especial del capítulo “Oportunidades, estabilidad y solvencia económicas” explora las características y el desarrollo diferenciado que presenta el turismo en Costa Rica. (Estado de la Nación. s.f), se hace una comparación entre dos microrregiones la de Tamarindo y La Fortuna, según su desarrollo como “marca-país”

- Rain Forest Alliance. Estándar de Verificación para Servicios turísticos, destaca la utilización de certificaciones con sus respectivos indicadores con criterios ambientales, sociales y económicos con el fin de “promover el turismo sostenible en la región, a través del fortalecimiento de las iniciativas de certificación, con base en el respeto y reconocimiento mutuos, en el esfuerzo conjunto, la armonización de sistemas y compartiendo información y experiencias” (Rain Forrest Alliance, 2012).

Tabla 9: Publicaciones a nivel nacional

| Estado del Arte | |
|------------------------|---|
| Autor | Investigaciones y resultados |
| Estado de la Nación | Expone una serie de indicadores, mediciones y políticas del sector turístico; explora las características y el desarrollo diferenciado que presenta el turismo en Costa Rica. |
| Rain Forest Alliance | Destaca la utilización de certificaciones con sus respectivos indicadores con criterios ambientales, sociales y económicos con el fin de promover el turismo sostenible en la región, |

Fuente: Elaboración propia (2017)

Para efectos del trabajo se investiga el crecimiento del turismo y proyectos en la región del Pacífico Sur, siendo la localidad donde se realiza el asesoramiento.

- Susan Chen Mok. Turismo en el pacífico costarricense: un análisis de la oferta y demanda. (2014). Esta edición publica una “descripción y análisis de la oferta y demanda turística existente en la región pacífica costarricense, que permite visualizar las fortalezas y las debilidades de la situación del sector turismo y proponer líneas de acción, así como dar algunas recomendaciones para contribuir a resolver las problemáticas encontradas o para profundizar en investigaciones más específicas” (Chen, S., 2014), la autora expone el crecimiento del turismo como un actor económico en el país y “potenció el Pacífico Sur como destino ecoturístico”. (Chen, S., 2014)
- Susan Chen Mok. Desarrollo del turismo en el Pacífico Costarricense: Análisis comparativo por zonas y por tipo de servicios. (2013). En esta publicación se realiza un análisis determinado según los anuarios del Instituto Costarricense de Turismo, “se trata de reconstruir la información correspondiente al turismo en el Pacífico costarricense, para dar cuenta del desarrollo que ha tenido esta región en el tema de turismo”. (Chen, S., 2013).

Tabla 10: Publicaciones en relación al Pacífico Sur

| Estado del Arte | |
|------------------------|--|
| Autor | Investigaciones y resultados |
| Susan Chen Mok. 2014 | La autora expone el crecimiento del turismo como un actor económico en el país y potenció el Pacífico Sur como destino ecoturístico. |
| Susan Chen Mok. 2013 | En esta publicación se realiza un análisis determinado según los anuarios del Instituto Costarricense de Turismo, para reconstruir la información correspondiente al turismo en el Pacífico costarricense, para dar cuenta del desarrollo que ha tenido esta región en el tema de turismo. |

Fuente: Elaboración propia (2017)

c. Metodología

El tema de asesoramiento conduce al fortalecimiento y seguimiento del ámbito socioeconómico del Certificado de Sostenibilidad Turística, sobre la actividad operacional del Hotel Cristal Ballena, manteniendo el nivel máximo de sostenibilidad. Para ello se lleva a cabo la metodología que es el camino para el logro de los objetivos, que se orienta a una visión sistemática de mundo, donde “el contexto es un espacio especial de desarrollo, donde interactúan sociedad, cultura y naturaleza... las diversas percepciones de los distintos grupos de actores sociales, que comparten diferentes visiones de mundo.” (Salazar, L. De Souza, S. 2001. p57)

En conjunto con el Hotel Cristal Ballena y sus trabajadores, se identificarán y analizarán las evidencias demandadas por los descriptores de la norma en estudio, basándose en la investigación social que “es el proceso de aplicación del método científico a situaciones y problemas concretos de la realidad social para la obtención de nuevo conocimiento” (Abarca, A. 2012.), cada uno

expresa y evaluará los acontecimientos respecto a la cultura sostenible aplicada en el hotel, con el fin de conseguir una serie de mejoras para la puesta en marcha, esto quiere decir “cuanto más informados estén los participantes, más constructivas e incisivos serán sus aportes” (Castelli, L 2009).

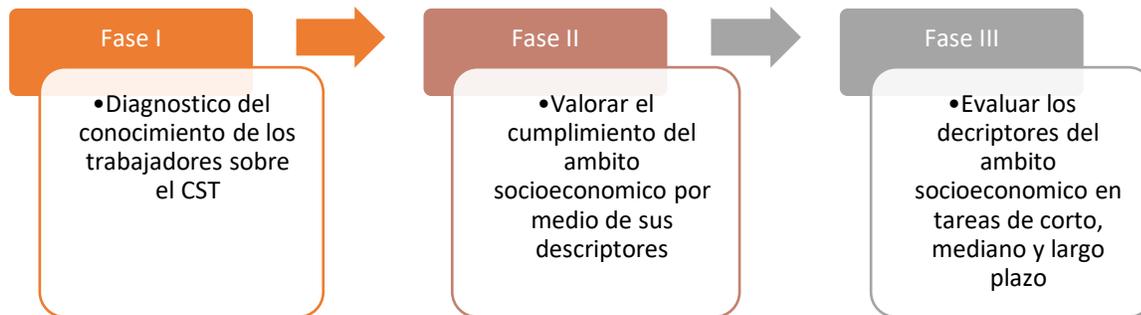
Se utilizará el enfoque cualitativo de investigación del cual “se centra en la comprensión de la realidad desde sus aspectos particulares, como fruto de un proceso de construcción histórico, realidad que se intenta observar a partir de la lógica y sentir sus protagonistas, es decir, desde una perspectiva subjetiva.” (Quintana, A. 2006).

c.1. Estrategia a utilizar.

Debido al tipo de asesoramiento que involucra diversos actores sociales, la estrategia a utilizar, coexisten en el enfoque cualitativo, es una recopilación de datos sin medición numérica, con el fin de descubrir o afinar preguntas de investigación en los procesos de interpretación, “evalúa el desarrollo natural de los sucesos, es decir, no hay manipulación ni estimación con respecto a la realidad” (Corbetta, 2003), señalando que utiliza el razonamiento inductivo que va de lo particular a lo general.

La investigación no pretende una generalización de datos sino al contrario se refleja la vivencia de la participación crítica entre los actores sociales involucrados; para ello la propuesta se realizará en las siguientes fases:

Figura 9: Fases de propuesta asesoramiento.



Fuente: Elaboración Propia (2017)

c.2. Procedimientos y técnicas

Dando paso al desglose de las fases, encontraremos primeramente su procedimiento seguidamente de su técnica.

Fase I

El tipo de investigación a implementar es el del estudio correlacional que “busca asociar variables para conocer la relación entre dos o más conceptos, categorías o variables, en un contexto particular. Mediante este tipo de estudios se puede saber cómo se comporta un concepto o una variable al determinar el comportamiento de otras variables relacionadas”. (Ulate, I. 2012) UNED, de primera instancia abarca la revisión bibliográfica en este caso de fuentes primarias, secundarias y seguidamente de las técnicas de investigación.

Para el desglose de la primera fase se utilizarán las siguientes técnicas de la investigación:

- La Observación: “es el procedimiento para obtener datos de la realidad mediante la percepción intencionada y selectiva de un objeto o fenómeno determinado” (Ulate, I. 2012 p62) UNED, esta

técnica es la mayor importancia ya que desde la perspectiva de un Gestor de Turismo, se identificara la funcionalidad de las prácticas sostenibles que posee el Hotel.

- La Entrevista: es una técnica que permite “conocer la opinión de la gente sobre una situación o un problema en el cual está involucrada” (Ulate, I. 2012 p62), en este caso la muestra de la investigación son los propietarios, administradores y trabajadores del Hotel.

Fase II:

La puesta en Marcha, hace referencia al desarrollo de los objetivos y trabajo de campo en él se realizará una evaluación primeramente textual para trabajar con los indicadores de la norma del Certificado de Sostenibilidad Turística.

Dentro de las técnicas a utilizar encontramos:

- Inicia el proceso de valoración, de la información de campo es decir todos los datos recopilados de la observación y revisiones bibliográficas que dan sustento al asesoramiento, sistematización de datos y con su respectivo ordenamiento según las prioridades del Hotel Cristal Ballena y así poder realizar una evaluación para fortalecer el ámbito socioeconómico del CST.

Fase III

En esta última fase se destaca el desglose del análisis de la información recopilada, es decir se empieza a organizar los datos obtenidos; para ello se deben de seguir cinco pasos básicos según Ileana Ulate (2012):

- Obtener la información de la población definida en estudio, mediante la aplicación de instrumentos.
- Establecer criterios para ordenar y codificar los datos obtenidos en el trabajo de campo.
- Definir las herramientas para el análisis.
- Introducir los datos al computador en el programa elegido.
- Obtener resultados.

c.3. Presupuesto y financiamiento

Considerando dentro del asesoramiento es importante tener en cuenta el presupuesto para poder ejecutar a corto y mediano plazo los objetivos, minimizando riesgos y permitiendo un control, seguimiento y verificación del cumplimiento; se entiende que la “función primordial del presupuesto vinculado al control financiero de la organización se constituye como herramienta de apoyo y se integra como norma y política de las organizaciones” (Dussán, S. 2014).

Es decir, es un excelente instrumento para administrar los objetivos, trabajar por metas y verificando la rentabilidad del asesoramiento, para la elaboración del mismo se toma como guía una serie de rubros como se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 11: Rubros para elaboración presupuesto

| Rubro | Detalle |
|----------------------|--|
| Planilla o nómina | Personal Asesor Personal de Asistente Practicante |
| Materiales e insumos | Lapiceros Lápiz de escribir Cuaderno Marcadores Resma de papel Internet |
| Trabajo de Campo | Hospedaje Transporte |
| Equipos | Computadora Portátil Computadora Escritorio Impresora y tinta Teléfono Fijo y Celular |

Fuente: Elaboración propia (2017)

Como se aprecia en la tabla cada rubro posee un detalle para considerar en la elaboración del presupuesto, cabe destacar que se debe justificar cada uno de los detalles según los cumplimientos de los objetivos, esto debido que existe una fuente de financiamiento para la asesoría, en este caso sería el Hotel Cristal Ballena y el del asesor los cuales juegan un papel crucial debido que son los que presentan la parte económica para solventar los gastos del asesoramiento, y sin el desglose del presupuesto no podrán verificar si el asesoramiento es viable para su ejecución.

En el siguiente apartado se presenta una rúbrica del presupuesto del asesoramiento general y las indicaciones para su interpretación.

Figura 10: Presupuesto General Asesoramiento

| RUBROS | Fuentes de Financiamiento | | | | Total |
|---------------------------------------|---------------------------|--------------------|------------------------|------------------------|----------------------|
| | Hotel Cristal Ballena | Ingreso propio | Otras fuentes Externas | Otras fuentes Externas | |
| 1. Personal Asesor | €589.320,00 | €0,00 | €0,00 | €0,00 | €589.320,00 |
| 2. Personal de Asistente | €0,00 | €0,00 | €0,00 | €0,00 | €0,00 |
| 3. Practicante | €0,00 | €0,00 | €0,00 | €0,00 | €0,00 |
| 4. Materiales e Insumos | €17.150,00 | €13.000,00 | €0,00 | €0,00 | €30.150,00 |
| 5. Trabajo de Campo | €750.000,00 | €304.000,00 | €0,00 | €769.000,00 | €1.823.000,00 |
| 6. Equipos | €175.000,00 | €223.000,00 | €0,00 | €0,00 | €398.000,00 |
| 7. Bibliografía | €0,00 | €0,00 | €0,00 | €0,00 | €0,00 |
| 8. Difusión y Promoción de resultados | €0,00 | €0,00 | €0,00 | €0,00 | €0,00 |
| TOTAL PRESUPUESTO DEL PROYECTO | €1.531.470,00 | €540.000,00 | €0,00 | €769.000,00 | €2.840.470,00 |

Fuente: Elaboración propia (2017)

La figura anterior representa el presupuesto general del asesoramiento, con cada uno de los rubros y sus fuentes de financiamiento, obteniendo un resumen como resultado final; para ello primeramente en otro formato (Anexo 2), se detallan cada uno de los rubros, con sus debidos cálculos, siguiendo las sucesivas instrucciones:

Tabla 12: Instrucciones de diligencia del presupuesto

I. Instrucciones de diligencia del presupuesto

- a)** El presupuesto general totaliza los montos de los rubros solicitados tanto para financiación de la asesoría por parte del Hotel Cristal Ballena y elaboración propia, así como los de Ingreso propio y/o entidades externas.
- b)** Los rubros utilizados deben ser descritos y justificados.
- c) El rubro de personal asesor:** Deberá ser diligenciado de acuerdo al tipo de vinculación de los asesores, donde el valor calculado será contabilizado.
- d) Personal de Asistente y Practicante:** Contempla aquellos recursos destinados a cubrir los costos de aquel personal como asistente de asesoramiento, y practicante.
- e) Consultoría especializada y/o servicios técnicos externos:** Aplica únicamente en el caso de contrataciones externas a la institución
- f) Materiales:** Incluye los recursos necesarios para el desarrollo del asesoramiento, entre ellos: papelería, insumos, material de laboratorio, etc.
- g) Trabajo de Campo:** Incluye solamente las actividades relacionadas a obtener información o datos para la adecuada ejecución del asesoramiento.
- h) Equipos:** Aquellos necesarios y justificados para el asesoramiento.
- i) Bibliografía:** Contempla las referencias bibliográficas necesarias para el asesoramiento. Se financiarán aquellas que no se encuentren en la base de datos de la biblioteca institucional.
- j) Difusión:** Se refiere a la financiación de todos los materiales referentes a la difusión y divulgación de los resultados (planillas, cartillas, libros, etc.)

II. Nota

- a)** Cuando aplique el caso, justificar cada rubro por el cual se solicita financiamiento, de acuerdo a las actividades propuestas en el asesoramiento.
- b)** El presente formato contempla aquellos rubros que se encuentran aprobados para su financiación, por ello aquellos que no se encuentren señalados no deberán ser incluidos.

Fuente: Elaboración propia. (2017)

Como lo indica la tabla anterior son los pasos a seguir para completar debidamente el formato detallado del presupuesto y el significado de cada uno de los rubros, para el punto a y b es el detalle

general y su justificación pertinente, seguidamente encontramos los actores sociales que son partícipes del asesoramiento y su pago equivale a la lista de salarios por el Ministerio de Trabajo estos son los puntos c, d y e.

Todo material, equipo y servicios necesarios para cumplir con los objetivos se encuentran en los puntos f, g y h, lo que concierne el punto i, es la utilización de bibliografía para efectos de investigación y realización del asesoramiento en donde sea pertinente aplicar un pago para su uso; y el último rubro el punto j es exclusivamente el pago de medios para divulgación de la asesoría. Ver anexo Formato Presupuesto Asesoramiento Turístico.

d. Evaluación

Se tomará como base las recomendaciones otorgadas por los evaluadores del ICT, he informe final de las últimas evidencias de la norma CST (año 2016), con esto se establecerá los pasos a seguir para mantener la máxima puntuación de la norma CST, y mejorar la sostenibilidad del servicio del Hotel, de la mano con un cronograma de recopilación de información e implementación de acciones anuales.

El cronograma se desglosa por mes y por día, del cual se trabajara un punto diariamente para el avance (Anexo 3). Los pasos a seguir para la elaboración de la asesoría se aprecian en la siguiente figura:

Figura 11: Pasos para elaboración plan de trabajo



Fuente: Elaboración propia (2017)

Parte de los pasos a establecer para obtener la certificación, los indicadores del ámbito socioeconómico se clasifican en tareas de corto plazo que se encuentran en progreso o por iniciarse en futuro próximo, oscilan en un periodo de 4 a 6 meses, las tareas de mediano plazo comprenden tareas de corto plazo que sin su cumplimiento no se pueda elaborar otra tarea abarca entre los 6 a 12 meses y las tareas de largo plazo se componen de las tarea de corto y mediano, ya que son

actividades que se deben de realizar constantemente como bitácoras, capacitaciones, donaciones entre otras, suele extenderse a más de un año.

Figura 12: Tareas de corto, mediano y largo plazo.



Fuente: Elaboración propia (2017)

d.1. Aspectos a evaluar

En consideración a los aspectos que se utilizaran para la elaboración de la asesoría, serán a partir de la norma del Certificado de Sostenibilidad Turística del ICT, ámbito socioeconómico, primeramente se enunciará el descriptor, después por columnas de izquierda a derecha se referirá:

- El indicador: por número sujeto a la norma CST.
- El detalle: hace referencia del indicador que se describe desde un punto profesional de gestor sostenible paralelo al del ICT.
- Acciones a tomar: son actividades que se deben de realizar para poder cumplir con el indicador.
- Área responsable: corresponde al departamento de la empresa que tendrá a cargo el indicador.
- El tiempo: consiste en la clasificación de los indicadores en corto, mediano y largo plazo; tal como lo demuestra la siguiente tabla:

Tabla 13: Indicadores corto, mediano y largo plazo.

| Clasificación de indicadores por tareas corto, mediano y largo plazo | | | | |
|---|---|---|-------------------------|---------------|
| Gestión del Capital Humano | | | | |
| Indicador | Detalle | Acciones a tomar | Área Responsable | Tiempo |
| 24.1 | Desarrollar o actualizar el reglamento interno de trabajo en la empresa. | Actualizar el reglamento interno de trabajo y modificarlo al formato del el Ministerio de Trabajo, debido que actualmente la revisión y aceptación de documentos es digital y por medio de correo electrónico. | Administración | largo |
| 24.2 | Contratación del personal debe ser al menos un 60% de localidad o comunidades aledañas a la empresa. | Realizar una ficha de registro que indique: -Nombre del Colaborador por departamento -Número de cedula -Nacionalidad - Puesto desempeña en la empresa -Lugar de Residencia -Firma de cada uno de los trabajadores, tipificando que la información suministrada es verídica. | Recursos Humanos | corto |
| 24.3 | Realizar capacitaciones para el personal y para los pobladores de la localidad, con el fin de forjar trabajadores potenciales para la empresa o que contribuya con el crecimiento personal y laboral de los pobladores. | Adjuntar fotografías de las capacitaciones donde hace parte los pobladores de la localidad. Presentar lista de asistencia de las capacitaciones donde especifique: -Nombre participantes -Número de cedula -Nacionalidad -Lugar de Residencia -Firma de cada uno de los participantes, tificando que la información suministrada es verídica. | Recursos Humanos | corto |

| | | | | |
|-------|---|---|------------------|---------|
| 24.4 | Crear una Política de Contratación para emplear personas en los puestos administrativos o gerenciales y que sean de la comunidad o nacionales. | Actualizar las Políticas de Contratación según la nueva ley laboral y adjuntar los perfiles de puesto para las áreas de administración y gerencia; tomando en cuenta como requisitos para poder emplear a la persona mejor calificada. | Recursos Humanos | mediano |
| 24.5 | Brindar apoyo y contribuir con estudiantes de la localidad para que realicen prácticas o pasantías de la especialidad en turismo. | Adjuntar los expedientes de los practicantes Adjuntar correos de solicitud de prácticas por parte de los centros educativos. Adjuntar fotografías de los practicantes realizando sus labores. | Recursos Humanos | corto |
| 24.6 | Los estudiantes que realizan pasantías o prácticas profesionales, se les brinda la oportunidad de laborar en la empresa, siempre que cumplan con los requisitos demandados por el puesto. | Agregar contratos laborales de empleados que iniciaron como pasantes en el hotel. | Recursos Humanos | corto |
| 24.7 | En el momento de la contratación de personal no debe de ser en forma ilegal o por debajo de condiciones mínimas según la legislación nacional e internacional. | Adjuntar el enunciado de las políticas de contratación que indica que el empleador no debe de realizar contratos de forma ilegal o por debajo de condiciones mínimas. Agregar contratos laborales y copia de cédula o pasaporte de los trabajadores. | Recursos Humanos | corto |
| 24.8 | Inquirir el conocimiento de la comunidad respecto a los impactos que genera la empresa por medio de encuestas. | Crear una encuesta para aplicar cada 6 meses mínimo y tabular resultados sobre los impactos del hotel hacia la comunidad. | Sostenibilidad | largo |
| 24.9 | Presentar un procedimiento de solicitud de quejas y sugerencias de la comunidad | Adjuntar el libro negro que se encuentra en el área de recepción, que es exclusivamente para atención de quejas y sugerencias. | Sostenibilidad | mediano |
| 24.10 | Realizar un procedimiento de divulgación y denuncia sobre el Código de Conducta expendio de | Realizar documento sobre el proceso de divulgación y enunciar las áreas en donde puede presentar las denuncias con el formato estipulado. | Recursos Humanos | corto |

| | | | | |
|-------|---|--|------------------|---------|
| | drogas u otros problemas sociales | | | |
| 24.11 | Promocionar la igualdad de oportunidades y respetar los derechos humanos | <p>Tipificar en las políticas de sostenibilidad, inducción del personal, contratos de los colaboradores y políticas de contratación la ley de igualdad de género.</p> <p>Dar a conocer por medio de redes sociales y pagina web de la empresa sobre el respeto de los derechos humanos y la igualdad de género.</p> <p>Adjuntar planilla y la lista de los trabajadores con una gráfica de género y edad</p> | Recursos Humanos | mediano |
| 24.12 | Determinar un puesto de trabajo para que pueda ser empleado por una persona con discapacidad. | Redactar un documento con especificaciones del puesto para una persona con discapacidad y que cumpla con ley 7600. | Recursos Humanos | corto |
| 24.13 | Participar y desarrollar políticas que prohíben el trabajo infantil según la legislación nacional e internacional y participar en un programa de sensibilización dirigido a los trabajadores de la empresa sobre el trabajo infantil. | Dar a conocer sobre la legislación nacional e internacional de las implicaciones del trabajo infantil por medio de política de sostenibilidad, manual de ética, manual de inducción. Presentar documentación sobre las capacitaciones de PANIAMOR, en las que se ha participado como las que se expusieron a los trabajadores de la empresa. | Recursos Humanos | mediano |

Beneficios Económicos Indirectos

| Indicador | Detalle | Acciones a tomar | Área Responsable | Tiempo |
|-----------|---|---|------------------|---------|
| 25.1 | Determinar los productos locales o nacionales que consume la empresa | <p>Identificar los productos elaborados local o nacional que consume la empresa.</p> <p>Agregar lista de los proveedores con sus productos y por región. (Fichas técnicas de registro.)</p> | Proveeduría | corto |
| 25.2 | Promoción de artículos característicos de la zona y elaborado por personas o empresarios locales, que no sean de materiales vedados por la ley. | <p>Solicitar carta a proveedores de los productos que venden a la tienda de la empresa, indicando que cumplen con normativa vigente, la localidad de donde se realizan, y los materiales con los que son fabrican no sea ilegales.</p> <p>Adjuntar fotografías de la tienda</p> | Proveeduría | mediano |

| | | | | |
|------|---|--|----------------|-------|
| 25.3 | Utilización de artesanías de origen o producción local o nacional y que los materiales no estén vedados por la ley. | Realizar inventario de las artesanías y pinturas que se utilizan para decorar el hotel con su respectivo lugar de origen. Agregar fotos de pinturas Steiner + vaca de "cow parade" | Proveeduría | corto |
| 25.4 | Determinar los servicios complementarios de la comunidad que se utilizan en la empresa para su producto final | Adjuntar lista de los tours que se ofrecen de la zona, servicios de transportes. Solicitar a los proveedores de servicios una carta de compromiso de sostenibilidad y la participación que tienen con la empresa. | Recepción | corto |
| 25.5 | Potencialización de barrio o comunidad con prácticas sostenibles | Agregar info de: campañas de limpieza, donaciones escuela Ballena, siembra de árboles, charlas de educación ambiental. | Sostenibilidad | largo |
| 25.6 | Desarrollar investigaciones para identificar necesidades en la comunidad para potencializar sostenibilidad | Una opción nueva a investigar podría ser sobre efectividad de ser parte del corredor biológico Paso de la Danta y cuales han sido sus efectos. | Sostenibilidad | largo |

Salud

| Indicador | Detalle | Acciones a tomar | Área Responsable | Tiempo |
|-----------|---|---|------------------|--------|
| 26.1 | Determinar los requerimientos de salud de la empresa no comprometen los de la comunidad | Solicitar una certificación de los médicos de cabeza con los que trabaja la empresa, en caso de que un cliente o trabajador sufra de una emergencia. -Doctor Mauricio Esquivel (médico general). -Doctor Gustavo Citrón (médico general). | Administración | corto |
| 26.2 | Participar de al menos 3 programas preventivos del Sector Salud que involucra a la comunidad | Adjuntar correos y contratos de programas preventivos de Salud, imágenes | Sostenibilidad | largo |
| 26.3 | Dar la oportunidad y ofrecer a los trabajadores de la empresa programas o beneficios en el área de salud adicionales a los estipulados por la ley | Solicitar una certificación de las entidades con las que se tienen convenios respecto a los programas de salud para los trabajadores | Administración | medio |

| | | | | |
|------|--|---|----------------|-------|
| 26.4 | Desarrollar un Programa de Salud Ocupacional que esté aprobado por un profesional competente, implementarlo y sea revisado cada 2 años | Adjuntar programa aprobado por un ente o profesional competente, implementar y llevar a revisión cada 2 años. | Administración | largo |
| 26.5 | Participación del personal en comités de salud ocupacional y de primeros auxilios | Adjuntar fotografías creación del comité de Salud Ocupacional y documento oficial. Adjuntar actas de reunión y lista de asistencia. | Administración | corto |
| 26.6 | Ejecutar el Plan de Salud Ocupacional según cronograma y fiscalización del experto en salud ocupacional | Adjuntar cronograma de S.O Adjuntar fotografías, de reuniones, capacitaciones y simulacros Adjuntar lista de asistencia y firmas del experto o regente de S.O | Administración | largo |
| 26.7 | Utilizar para el control de plagas, plaguicidas y alternativas naturales. | Adjuntar contrato y cronograma de empresa fumigadora. Adjuntar fichas técnicas de los productos utilizados por la empresa fumigadora. | Administración | corto |
| 26.8 | Realizar un control de accidentes que se desarrollan en la empresa. | Adjuntar documento de accidentes y estadísticas | Administración | largo |

Desarrollo Social y Cultural

| Indicador | Detalle | Acciones a tomar | Área Responsable | Tiempo |
|-----------|--|--|------------------|--------|
| 27.1 | Promocionar actividades recreativas de la comunidad | Agregar fotos de festival de ballenas, fiestas cívicas Uvita y Osa en general. | Mercadeo | largo |
| 27.2 | Promoción de actividades sociales, benéficas o culturales desarrollan en la comunidad | Adjuntar promoción de las actividades como festival de ballenas, competencias de ciclismo, festival de manglares, festival de las esferas entre otras. | Mercadeo | largo |
| 27.3 | Colaborar con donaciones económicas o en especies con el fin de solventar necesidades prioritarias comunales | Agregar copias de las donaciones enfermos de cáncer, Escuela de Ballena. Buscar proyectos donde se puedan hacer donaciones en horas (tipo voluntariado). | Sostenibilidad | largo |
| 27.4 | Realizar contribuciones económicas o en especie, para mantener o mejorar obras de infraestructura. | Adjuntar las cartas de solicitud y agradecimiento de la Escuela de Ballena. | Sostenibilidad | largo |

| | | | | |
|-------|--|---|---------------------------|---------|
| 27.5 | Integrarse con organizaciones locales o comunitarias que trabajen para mejoras en obras de infraestructura | Agregar foto de para de autobús del HCB (y si hay más donativos de éste tipo). Podas de césped de la Escuela de Ballena. | Administración | largo |
| 27.6 | Contribuir con el desarrollo de actividades deportivas artísticas y culturales, donde participe los trabajadores y personas de la comunidad. | Identificar las actividades deportivas en las que participa la empresa. Adjuntar material promocional. Adjuntar fotografías de las actividades. | Sostenibilidad | largo |
| 27.7 | Desarrollar programas que incentiven el turismo interno, que brinden facilidades y tarifas de bajo costo. | Adjuntar las promociones del mes de junio, setiembre y octubre. Adjuntar los videos de Destinos TV | Administración y Mercadeo | mediano |
| 27.8 | Brindar apoyo comercial a las empresas locales, regionales o nacionales | Adjuntar las fichas técnicas de los proveedores y las cartas de compromiso. | Proveeduría | mediano |
| 27.9 | Integrar en la promoción de la empresa elementos culturales de la región | Adjuntar las promociones que contengan elementos culturales de la región y comunidad. | Mercadeo | largo |
| 27.10 | Realizar un monitoreo de impactos socioculturales | Es necesario iniciar un estudio sobre el tema, sin embargo es probable que el impacto sea mínimo o nulo ya que la empresa se encuentra bastante alejada del centro de la comunidad, además por las características propias del mercado con el que se trabaja. Pero lo anterior debe ser demostrado. | Administración | Largo |
| 27.11 | Aplicar acciones correctivas para minimizar los impactos socioculturales | Obtenido los resultados de los impactos socioculturales implementar un plan de acción y aplicarlo | Administración | Largo |
| 27.12 | Promocionar e incentivar de actividades artísticas de la localidad. | Dar espacio a escultores, pintores, artesanos o artistas en general expresar sus proyectos e iniciativas en la empresa. | Administración | largo |
| 27.13 | Facilitar de instalaciones de la empresa para reuniones comunales de asuntos de interés. | Adjuntar lista de asistencia. Agregar fotografías. Adjuntar Actas de reunión. | Administración | Largo |

| | | | | |
|-------|---|--|----------------|-------|
| 27.14 | Desarrollar un programa interno de voluntariado y documentarlo. | De cada una de las actividades en diferentes áreas (siembra de árboles, limpieza de playas, otros), sacar un promedio de horas que se donaron, con fotos y especificaciones. Agregar plan, cronograma y actividades. | Sostenibilidad | largo |
|-------|---|--|----------------|-------|

Fuente: Elaboración propia a partir de ICT (2017)

d.2. Técnicas e instrumentos de evaluación

En este apartado se describen las técnicas y los instrumentos de evaluación cualitativos, utilizados para la elaboración del plan de trabajo entre ellas están:

Tabla 14: Técnicas e instrumentos de evaluación

| Técnica | Descripción de trabajo de campo | Instrumento de evaluación |
|------------------------|--|--|
| Revisión Bibliográfica | Se realiza una investigación exhaustiva de temas y autores en relación al tema de asesoramiento, entre las publicaciones se estudió detalladamente la norma CST. | Archivos y documentos como libros, publicaciones y tesis. |
| Revisión de archivos | Hay una exploración previa de la información que posee la empresa respecto al CST. | Archivos |
| Sesiones de grupos | Se determina el estado actual en que se encuentra la empresa respecto a los parámetros de sostenibilidad en una visión determinada de los trabajadores. | Análisis Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (F.O.D.A) |
| La observación | Para verificación de las tres técnicas anteriores se realizan recorridos por la empresa de la mano de la norma CST, debido que se obtienen datos de la realidad por medio de la percepción intencionada. | Tabla de cotejo norma CST |

Fuente: Elaboración propia (2017)

Con la revisión e investigación de documentación bibliográfica y los archivos pertinentes a la norma CST se obtiene un panorama más amplio al tema de sostenibilidad y al problema que presenta la empresa para su cumplimiento y seguimiento en el campo administrativo. Con la sesiones de grupos se desarrolló el análisis fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (F.O.D.A) (Anexo 4) con el fin de exponer el conocimiento de los trabajadores de la empresa respecto al tema de sostenibilidad y el compromiso de cada uno de ellos para su acatamiento.

Por ultimo tenemos la observación acompañada de la tabla de cotejo de la norma CST en el ámbito socioeconómico, que consiste en una lista de control, validación y evaluación continua de parámetros sostenibles. Este tipo de registro tiene una aplicación muy clara y útil para las empresas que desean formar parte de esta certificación, es más ilustrativa en la determinación del cumplimiento de cada uno de los descriptores, puesto que con un número indica el acatamiento concluido en su totalidad.

Una lista de cotejo indica si una determinada característica o comportamiento importante de observar está presente o no lo está; como instrumento de observación, por tanto, la lista de cotejo incluye un conjunto de aserciones, ya sea características que se deban observar en el objeto o proceso por ejemplo:

Figura 13: Norma Certificado Sostenibilidad Turística

| Ámbito Socioeconómico | | Ponderación | SI | NO | NA (*) |
|---------------------------------------|---|-------------|----|----|--------|
| 24. Gestión del Capital Humano | | | | | |
| 24.1 | La empresa cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo. | 1 | | | |
| 24.2 | La empresa utiliza personas de la localidad o comunidades aledañas para cubrir al menos el 60% de las contrataciones de Capital Humano. | 3 | | | |
| 24.3 | La empresa aprovecha los cursos de capacitación que da a su personal, brindando la oportunidad a los pobladores de ser partícipes de esta capacitación con la intención de formar colaboradores potenciales para la empresa o que contribuya a su desarrollo profesional o mejoramiento en calidad de vida. | 2 | | | |
| 24.4 | La empresa cuenta con una política de emplear personas del ámbito comunal o nacional para trabajar en el nivel administrativo o gerencial. | 2 | | | |
| 24.5 | La empresa contribuye y apoya la formación de estudiantes, idealmente de la localidad, para que estos realicen pasantías o prácticas en la especialidad de turismo u otras. | 1 | | | |
| 24.6 | Las personas o estudiantes locales capacitadas de la forma anteriormente planteada, son empleados o contratados por la empresa. | 1 | | | |
| 24.7 | No se contrata personal de forma ilegal o por debajo de condiciones mínimas, u otro tipo de acciones que vayan en contra del respeto humano del colaborador dictadas por la legislación nacional o internacional. | 2 | | | |
| 24.8 | Se consulta la percepción de la comunidad con relación a los impactos que genera la empresa mediante la aplicación periódica de encuestas al menos cada 6 meses. | 2 | | | |
| 24.9 | Existe un procedimiento para dar un adecuado manejo de solicitudes, quejas o recomendaciones por parte de la comunidad. | 1 | | | |
| 24.10 | La empresa tiene un procedimiento por escrito de divulgación y denuncia, y prohíbe el uso y promoción de actividades de comercio sexual como la prostitución y explotación de niñas, niños y adolescentes, el acoso, hostigamiento y/o abuso sexual, expendio de drogas u otros problemas sociales. | 3 | | | |
| 24.11 | La empresa promueve la igualdad de oportunidades en todos sus ámbitos y respeta los derechos humanos de todos sus públicos de interés. | 1 | | | |

Fuente: www.turismo-sostenible.co.cr (2013) Norma CST Hoteles

Como se aprecia en la figura 11, es la tabla de cotejo de la norma CST que se compone por un enunciado numérico y de aserciones que se deben de cumplir, cada uno de ellos posee un valor, el cual se indica en ponderación y por último la rúbrica de cumplimiento que son “SI”, “NO” y “NA” (no aplica). Si el indicador cumple con todos las acciones gana la totalidad de los puntos de ponderación o dado el caso de que no cumpla o este inconcluso pierde toda la puntuación correspondiente, dado casos específicos admitidos por el ICT no aplican. Ver anexo 4.

e. Conclusiones y recomendaciones para próximos proyectos.

En relación con el asesoramiento, se realizó el análisis desde los objetivos y a partir de los mismos se brindan las siguientes conclusiones y recomendaciones con la intención de que sean retomados por la administración del Hotel para consolidar y fortalecer la gestión turística dentro de un enfoque de sostenibilidad:

Conclusiones

Definitivamente el Hotel debe de planificar las acciones de manera estratégica para lograr la certificación de sostenibilidad.

El Hotel Cristal Ballena cuenta con el máximo nivel de la norma del certificado de sostenibilidad turística, pero con el diagnóstico del conocimiento de sus trabajadores en temas de sostenibilidad se demostró que tienen poco conocimiento.

El Hotel cumple con los requisitos mínimos del ámbito socioeconómico, como lo indica la valorización de sus descriptores.

Se determinó que la información necesaria para cumplir con el ámbito socioeconómico se encuentra desactualizada y desorganizada.

Se distribuyó mejor el tiempo y el capital humano para cumplir con los descriptores del ámbito socioeconómico, por medio de su evaluación según el tiempo que conlleva sus procesos para elaborarlo en tareas de corto, mediano y largo plazo.

Una estrategia que se consideró pertinente fue la creación de un comité de sostenibilidad llamado Comunidad Amigos Sostenibles (CAS), quienes son los encargados de dar seguimiento y velar por el cumplimiento de la norma.

Un gran logro fue evidenciar que el 90% de los trabajadores contratados son de las comunidades aledañas como parte de mejoras en el descriptor, gestión del capital humano.

Un elemento importante para el cumplimiento es que los trabajadores estén constantemente capacitados en materia de sostenibilidad.

El Hotel impulsa el desarrollo local al incluir proveedores de servicios y productos regionales en sus operaciones, como compra de alimentos agrícolas, artesanías elaboradas por los propios indígenas Borucas y respetando la legislación vigente, así potencializando los beneficios económicos indirectos.

Existe una complicación en la identificación de necesidades y creación de planes para potenciar la sostenibilidad en las comunidades, debido a la distancia que existe entre ellas.

Se puede apreciar por medio de la valoración de los indicadores del descriptor de salud, el Hotel Cristal Ballena, otorga accesibilidad y oportunidades de servicios de salud, públicos, privados y los que no son de índole obligatorio por ley, a sus trabajadores.

El Hotel cuenta con un programa de Salud Ocupacional, el cual no se le da un seguimiento continuo.

El Hotel promueve, informa e incentiva actividades culturales y recreativas que se desarrollan en la comunidad.

Dentro del desarrollo de las actividades del Hotel, no existe un monitoreo constante de impactos socioculturales y de sus acciones correctivas.

Recomendaciones

Buscar una persona capacitada en la gestión de turismo sostenible, que le dé seguimiento a la aplicación de la norma CST en conjunto con el comité, Comunidad Amigos Sostenibles (CAS) y mantener un registro actualizado de las evidencias.

Utilizar los pasos requeridos del ámbito socioeconómico, para desarrollar uno por uno los tres ámbitos restantes de la norma certificado de sostenibilidad turística.

Realizar entrevistas para conocer las fortalezas y debilidades laborales de los trabajadores y empleadores, para diseñar un plan de capacitaciones con temas de sostenibilidad y brindar la opción de participación a las personas de la localidad o pequeños empresarios.

Crear una lista de contactos, que ofrecen servicios de salud, para brindar más opciones y facilidades de adquisición para los trabajadores y sus familias.

Levantar una lista de proveedores y realizar la ficha técnica de cada uno indicando datos básicos como su localización, productos que ofrece, seguidamente dar mayor validez a los locales y nacionales.

Buscar alianzas con artesanos locales para la venta de artesanías en la tienda de souvenir del hotel.

Mantener las alianzas con los centros educativos para participar como sede de practicantes locales y tener la opción de ser una fuente de empleo apenas exista una plaza vacante.

Diseñar en conjunto con los centros educativos cercanos u otros actores estrategias para la formación integral del personal.

Establecer alianzas con tour operadores y agencias de viajes locales o nacionales para incorporar en los servicios finales.

Referencias bibliográficas y electrónicas

- Banco Mundial (2017). *Importancia para el Desarrollo*. Recuperado de <https://datos.bancomundial.org/indicador/ST.INT.ARVL?end=2015&locations=CR&start=1995&view=chart>
- Bosch, J.L (2010). *El Turismo como Actividad Económica*. Buenos Aires, Argentina: EDUCO.
- Barrantes Reynolds, M P; (2013). “Costa Rica, sin ingredientes artificiales”: *El rol del estado en la expansión del turismo residencial en las zonas costeras*. Anuario de Estudios Centroamericanos, 39() Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15233381011>
- Castelli, L, (2009). *Planificación y Conservación del Paisaje. Herramientas para la Protección del Patrimonio Natural y Cultural*.
- Chen, S. (2013). *Desarrollo del turismo en el pacífico costarricense análisis comparativo por zonas y por tpo de servicios turísticos 1988-2009*. Reflexiones, vol. 92, núm. 2, 2013, pp. 65-78. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica
- Chen, S. (2014). Turismo en el pacífico costarricense: un análisis de la oferta y demanda. *Diálogos: Revista de Historia*, 15(2), 69-108, San José, Costa Rica.
- Dussán, S., (2014). *Importancia del presupuesto como indicador de política en la obtención de resultados*. Universidad Militar Nueva Granada. Colombia
- Estado de la Nación, 2007. *Decimotercer Informe Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible*. San José, Costa Rica (p.196). Recuperado en: https://www.estadonacion.or.cr/files/biblioteca_virtual/013/XIII-Informe-Aporte-Turismo-LW.pdf
- Instituto Costarricense de Turismo (ICT, 2013). *Turismo Sostenible CST: Certificación para la Sostenibilidad Turística en Costa Rica: Certificación para la Sostenibilidad Turística*. Recuperado de <http://www.turismo-sostenible.co.cr>
- Jiménez, B, Hernando, L, Jiménez, & Wilson, G. (2013). *Turismo: tendencias globales y planificación estratégica*. Bogotá, CO: Ecoe Ediciones.
- La Gaceta. (1980). *Reglamento de las Empresas de Hospedaje Turístico*. Decreto Ejecutivo No. 11217-MEIC.
- Lyra, F. R, & de Souza, M.B. (2015). *Responsabilidad Social Corporativa en el Sector Turística*. Estudios y Perspectivas en Turismo, 24(2), 264-278.
- Lloret, E & Varela, S. (2014). *Algunas consideraciones sobre la dimensión normativa de la actividad turística en la provincia de Buenos Aires*. VI Congreso Latinoamericano de

Investigación Turística. Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires, Argentina.

Municipalidad de Osa. (2012). *Proyecto “Planes de Desarrollo Humano Local (PCDHL) y Planes Estratégicos Municipales (PEM): herramientas para hacer frente a las asimetrías del desarrollo en Costa Rica”*. Puntarenas, Costa Rica.

Organización Mundial del Turismo (OMT), (1995): *Concepts, Definitions, and Clasifications for Tourism Statistics: a Technical Manual*, Madrid.p12

Orgaz Agüera, F; (2013). *El turismo comunitario como herramienta para el desarrollo sostenible de destinos subdesarrollados*. Nómadas, (p.6). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18128245006>

Quintana, A. (2006). Metodología de investigación Científica Cualitativa. Psicología: Tópicos de la actualidad.

Rain Forest Aliance. (2012). Estándar de Verificación para Servicios turísticos Versión 2.0. San José: Rain Forest Aliance.

Rifai, T. (2017). *Turismo: el crecimiento no es el enemigo sino la gestión insostenible*. Organización Mundial de Turismo. Recuperado de <http://media.unwto.org/es/press-release/2017-08-18/turismo-el-crecimiento-no-es-el-enemigo-sino-la-gestion-insostenible>

Salazar, Leonardo, De Souza Silva, José, et. Al. 2001. *La dimensión de “participación” en la construcción de la sostenibilidad institucional*. Serie: Innovación para la sostenibilidad institucional. IICA. San José.

Sariego, I., Nel-lo, M., Andreu, J., Millan, G., Estepa, L., Pastor, M., ...Morero, A. (2012) *Los nuevos retos para la investigación en turismo y cooperación*. España: Escuela Universitaria de Turismo “Altamira”.

Ulate Ileana. (2012). *Metodologia para elaborar una tesis como trabajo final de graduación: para optar por el grado de Licenciatura en la Escuela de Ciencias para la Administración*. San José, Costa Rica. EUNED.

Vasconcelos, K.L (2011). *La Certificación de Sostenibilidad Turística (CST) como una norma facilitadora para la Innovación en la empresa Turística*. Ciencias Económicas, Universidad de Costa Rica. Volumen (30), p.184. Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/viewFile/6997/6682>

Velasco, Eva, and Larrieta, Izaskun. (2013). *Guía de buenas prácticas en responsabilidad social de género*. Madrid, ESPAÑA: Difusora Larousse - Ediciones Pirámide.

Anexos

Anexo 1

| Hotel Cristal Ballena | | | | | |
|--------------------------------------|----------------------------------|--------------|-----|-------------------|-------------------------------|
| Registro de residencia del personal. | | | | | |
| Genero | Colaborador x departamento | Cédula | Nac | Puesto | Residencia |
| | Recepción | | | | |
| M | 1 Monge Cordero Damián | 1-1421-0472 | CR | Jefe de Recepción | Las Esperanzas, Pérez Zeledón |
| M | 2 Mejías Vargas Jorge | 6-0428-0007 | CR | Recepcionista | Uvita; Bahía Ballena, Osa |
| F | 3 Retana Calderón Laura | 1-1545-0657 | CR | Recepcionista | Uvita; Bahía Ballena, Osa |
| | Restaurante | | | | |
| F | 4 Zúñiga Navarro Milena | 1-0808-0028 | CR | Saloneros | Pérez Zeledón, San José |
| M | 5 Arias Picado Ricardo | 1-0832-0223 | CR | Saloneros | Pérez Zeledón, San José |
| M | 6 Garro Godínez Helbert | 1-0914-0902 | CR | Saloneros | Pérez Zeledón, San José |
| M | 7 Cerdas Castro Orbis | 1-1598-0122 | CR | Saloneros | San Vito, Coto Brus, Osa |
| | Cocina | | | | |
| M | 8 Garcia Alvarado Marlon Gerardo | 1 -1384-0797 | CR | Chef | Bahía Ballena, Osa |
| M | 9 Cruz Nicaragua Milton | 1558130341 | NI | Sub-Chef | Bahía Ballena, Osa |
| F | 10 Sánchez Rosales Amelia | 6-0157-0607 | CR | Cocinero | Uvita; Bahía Ballena, Osa |
| M | 11 Hernández Mora Edin José | 1-1673-0958 | CR | Cocinero | Ballena, Bahía Ballena, Osa |
| M | 12 Quesada Carranza Edwin | 1-1498-0793 | CR | Cocinero | Uvita; Bahía Ballena, Osa |
| | Mucamas | | | | |

| | | | | | | |
|---|----|---------------------------------|-------------|----|------------------------|---------------------------------|
| F | 13 | Calderón Mena Maureen | 1-0939-0540 | CR | Mucama | Ballena, Bahía Ballena, Osa |
| F | 14 | Méndez Solano Neiny | 9-0102-0995 | CR | Ama de Llaves | Coronado, Osa |
| F | 15 | Santamaría Reyes Kenia | 6-0297 0399 | CR | Mucama | Coronado, Osa |
| F | 16 | Alegría Barrantes Elizabeth | 1-1035 0797 | CR | Mucama | Coronado, Osa |
| | | Administrativo | | | | |
| F | 17 | Acuña Duarte Nayarith | 1-1511-0899 | CR | Gerente | Playa Hermosa, Uvita, Osa |
| F | 18 | Morales Solano Emilia Virginia | 1-1360-0896 | CR | Asistente Gerencia | Bahía Ballena, Osa |
| | | Mantenimiento Hotel | | | | |
| M | 19 | Morales Angulo Michael | 1-1247 0823 | CR | Jefe Mantenimiento | Ojo de Agua, Ciudad Cortes, Osa |
| M | 20 | Fallas Delgado Francisco | 1-1319-0569 | CR | Operador Mantenimiento | Uvita; Bahía Ballena, Osa |
| M | 21 | Godínez Araya Fabio | 1-0906-0842 | CR | Operador Mantenimiento | Uvita; Bahía Ballena, Osa |
| | | Domestica | | | | |
| F | 22 | Varela Fernández Gretel Vanessa | 6-0343-0414 | CR | Miscelánea | Coronado, Osa |
| | | Mantenimiento Finca | | | | |
| M | 23 | Araya Chávez Alcides | 6-0245-0020 | CR | Operario Finca | Ballena, Bahía Ballena, Osa |
| M | 24 | Araya Chávez Lidier Antonio | 6-0193-0252 | CR | Operario Finca | Ballena, Bahía Ballena, Osa |

| | | | | | | |
|---|-----------|----------------------------------|-------------|----|----------------|--------------------------|
| M | 25 | Fernández Pérez Juan José | 6-0229-0247 | CR | Operario Finca | Coronado, Osa |
| M | 26 | Picado Padilla Sebastián | 6-0316-0771 | CR | Jefe de Finca | San Vito, Coto Brus, Osa |
| M | 27 | Picado Padilla Claudio | 6-0262 0650 | CR | Operario Finca | San Vito, Coto Brus, Osa |

Anexo 2

Tabla desglose de presupuesto

| 1. PERSONAL ASESOR | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|---------------------|-----------------------------|-----------------|-------------------------|----------------|---------------------------|----------------|------------------------|------------------------|--------------------|
| Nombres y Apellidos | Tipo de Contrato | Función dentro del Proyecto | Valor Hora (\$) | Dedicación Horas/semana | No. de Semanas | Fuentes de Financiamiento | | | | |
| | | | | | | Hotel Cristal Ballena | Ingreso propio | Otras fuentes Externas | Otras fuentes Externas | SUB-TOTAL |
| 1. Emilia Morales Solano | Practicante | | €1.227,75 | 48 | 1 | €58.932,00 | | | | €58.932,00 |
| 1. Emilia Morales Solano | Practicante | | €1.227,75 | 48 | 2 | €58.932,00 | | | | €58.932,00 |
| 1. Emilia Morales Solano | Practicante | | €1.227,75 | 48 | 3 | €58.932,00 | | | | €58.932,00 |
| 1. Emilia Morales Solano | N/A | | €0,00 | | 4 | €0,00 | | | | €0,00 |
| 1. Emilia Morales Solano | Practicante | | €1.227,75 | 48 | 5 | €58.932,00 | | | | €58.932,00 |
| 1. Emilia Morales Solano | Practicante | | €1.227,75 | 48 | 6 | €58.932,00 | | | | €58.932,00 |
| 1. Emilia Morales Solano | Practicante | | €1.227,75 | 48 | 7 | €58.932,00 | | | | €58.932,00 |
| 1. Emilia Morales Solano | N/A | | €0,00 | | 8 | €0,00 | | | | €0,00 |
| 1. Emilia Morales Solano | Practicante | | €1.227,75 | 48 | 9 | €58.932,00 | | | | €58.932,00 |
| 1. Emilia Morales Solano | Practicante | | €1.227,75 | 48 | 10 | €58.932,00 | | | | €58.932,00 |
| 1. Emilia Morales Solano | Practicante | | €1.227,75 | 48 | 11 | €58.932,00 | | | | €58.932,00 |
| 1. Emilia Morales Solano | N/A | | €0,00 | | 12 | €0,00 | | | | €0,00 |
| 1. Emilia Morales Solano | Practicante | | €1.227,75 | 48 | 13 | €58.932,00 | | | | €58.932,00 |
| | N/A | | €0,00 | | | €0,00 | | | | €0,00 |
| SUB-TOTAL | | | | | | €589.320,00 | €0,00 | €0,00 | €0,00 | €589.320,00 |
| 2. PERSONAL ASISTENTE y PRACTICANTE | | | | | | | | | | |
| Nombres y Apellidos | Tipo de Vinculación | Función dentro del Proyecto | Valor Hora (\$) | Dedicación Horas/semana | No. de Semanas | Fuentes de Financiamiento | | | | |
| | | | | | | Hotel Cristal Ballena | Ingreso propio | SUB-TOTAL | | |
| 1. | N/A | | €0,00 | | | €0,00 | | €0,00 | | |
| 2. | N/A | | €0,00 | | | €0,00 | | €0,00 | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|----------------------------------|-----------------------|-------------------------------|-------------------|----------------------------------|--------------|-------------------|
| 3. | N/A | €0,00 | | | €0,00 | | €0,00 | |
| 4. | N/A | €0,00 | | | €0,00 | | €0,00 | |
| SUB-TOTAL | | | | | €0,00 | €0,00 | €0,00 | |
| 3. CONSULTORIA ESPECIALIZADA Y/O SERVICIOS TECNICOS EXTERNOS | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| Descripción | Justificación | Fuentes de Financiamiento | | | SUB-TOTAL | | | |
| | | Hotel Cristal Ballena | Ingreso propio | | | | | |
| 1. | | | | | | | €0,00 | |
| 2. | | | | | | | €0,00 | |
| 3. | | | | | | | €0,00 | |
| SUB-TOTAL | | | | | €0,00 | €0,00 | €0,00 | |
| 4. MATERIALES E INSUMOS | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| Descripción | Justificación | Fuentes de Financiamiento | | | | SUB-TOTAL | | |
| | | Hotel Cristal Ballena | Ingreso propio | Otras fuentes Externas | | | | |
| Lapiceros | Toma de Notas en campo de trabajo | \$ 750 | | | | | €750,00 | |
| Lápiz de Escribir | Toma de Notas en campo de trabajo | \$ 600 | | | | | €600,00 | |
| Cuaderno | Bitácora para apuntes del campo de trabajo | \$ 3.000 | | | | | €3.000,00 | |
| Marcadores | Toma de Notas en campo de trabajo | \$ 800 | | | | | €800,00 | |
| Resma de papel | Impresiones para encuestas, entrevistas, documento talleres | \$ 4.000 | | | | | €4.000,00 | |
| Internet | Herramienta para investigación de documentación | \$ 8.000 | \$ 13.000 | | | | €21.000,00 | |
| SUB-TOTAL | | | | | €17.150,00 | €13.000,00 | €0,00 | €30.150,00 |
| 5. TRABAJO DE CAMPO | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| Descripción | Justificación | | | | | Fuentes de Financiamiento | | |

| | | No. De días | No. De personas | Costo/día de estadía por persona | Transporte por persona (ida/vuelta) | Hotel Cristal Ballena | Ingreso propio | Otras fuentes Externas | SUB-TOTAL |
|---|--|-------------|---------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------|--------------------|------------------------|----------------------|
| 1. Solicitado al Hotel Cristal Ballena | Realización de Asesor | 60 | 1 | \$ 12.500,00 | | €750.000,00 | | | €750.000,00 |
| 2. Solicitado a ingresos propios | Realización de Asesor | 16 | 1 | | \$ 19.000,00 | | €304.000,00 | | €304.000,00 |
| 3. Solicitado el aporte a la institución en especie | | | | | | | | €0,00 | €0,00 |
| SUB-TOTAL | | | | | | €750.000,00 | €304.000,00 | €769.000,00 | €1.054.000,00 |
| 6. EQUIPOS | | | | | | | | | |
| Descripción | Justificación | Cantidad | Fuentes de Financiamiento | | | | | | |
| | | | Hotel Cristal Ballena | Ingreso Propio | | SUB-TOTAL | | | |
| Computadora Portátil | Herramienta para elaboración del Asesoramiento en hogar | 1 | | €200.000,00 | | €200.000,00 | | | |
| Computadora Escritorio | Herramienta para elaboración del Asesoramiento en HCB | 1 | €150.000,00 | | | €150.000,00 | | | |
| Impresora y tinta | Impresión de documentos para el asesoramiento | 1 | €15.000,00 | | | €15.000,00 | | | |
| Teléfono Fijo y Celular | Llamadas para investigación y contacto dentro la empresa | 1 | €10.000,00 | €23.000,00 | | €33.000,00 | | | |
| SUB-TOTAL | | | €175.000,00 | €223.000,00 | €0,00 | €398.000,00 | | | |
| 7. BIBLIOGRAFÍA | | | | | | | | | |
| Descripción | Justificación | Cantidad | Fuentes de Financiamiento | | | | | | |
| | | | Hotel Cristal Ballena | Ingreso propio | Otras fuentes Externas | SUB-TOTAL | | | |
| 1. | | | | | | €0,00 | | | |
| 2. | | | | | | €0,00 | | | |
| 3. | | | | | | €0,00 | | | |
| 4. | | | | | | €0,00 | | | |

| | | | | | | |
|--|----------------------|----------------------------------|-----------------------|-------------------------------|------------------|--------------|
| | | <i>SUB-TOTAL</i> | <i>€0,00</i> | <i>€0,00</i> | <i>€0,00</i> | <i>€0,00</i> |
| 8. DIFUSIÓN Y PROMOCION DE RESULTADOS | | | | | | |
| | | Fuentes de Financiamiento | | | | |
| Descripción | Justificación | Hotel Cristal Ballena | Ingreso propio | Otras fuentes Externas | SUB-TOTAL | |
| 1. | | | | | | <i>€0,00</i> |
| 2. | | | | | | <i>€0,00</i> |
| 3. | | | | | | <i>€0,00</i> |
| | | <i>SUB-TOTAL</i> | <i>€0,00</i> | <i>€0,00</i> | <i>€0,00</i> | <i>€0,00</i> |

Fuente: Elaboración propia (2017)

Anexo 3

Cronograma

| enero | | | | | | |
|-------|----|----|----|----|----|----|
| D | L | M | X | J | V | S |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |
| 29 | 30 | 31 | | | | |

| febrero | | | | | | |
|---------|----|----|----|----|----|----|
| D | L | M | X | J | V | S |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
| 26 | 27 | 28 | | | | |

| marzo | | | | | | |
|-------|----|----|----|----|----|----|
| D | L | M | X | J | V | S |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
| 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | |

| abril | | | | | | |
|-------|----|----|----|----|----|----|
| D | L | M | X | J | V | S |
| | | | | | | 1 |
| 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
| 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 |
| 30 | | | | | | |

| mayo | | | | | | |
|------|----|----|----|----|----|----|
| D | L | M | X | J | V | S |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 |
| 28 | 29 | 30 | 31 | | | |

| junio | | | | | | |
|-------|----|----|----|----|----|----|
| D | L | M | X | J | V | S |
| | | | | 1 | 2 | 3 |
| 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 |
| 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | |

| julio | | | | | | |
|-------|----|----|----|----|----|----|
| D | L | M | X | J | V | S |
| | | | | | | 1 |
| 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
| 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 |
| 30 | 31 | | | | | |

| agosto | | | | | | |
|--------|----|----|----|----|----|----|
| D | L | M | X | J | V | S |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 |
| 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 |
| 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | | |

| septiembre | | | | | | |
|------------|----|----|----|----|----|----|
| D | L | M | X | J | V | S |
| | | | | | 1 | 2 |
| 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 |
| 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |

| octubre | | | | | | |
|---------|----|----|----|----|----|----|
| D | L | M | X | J | V | S |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |
| 29 | 30 | 31 | | | | |

| noviembre | | | | | | |
|-----------|----|----|----|----|----|----|
| D | L | M | X | J | V | S |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
| 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | | |

| diciembre | | | | | | |
|-----------|----|----|----|----|----|----|
| D | L | M | X | J | V | S |
| | | | | | 1 | 2 |
| 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 |
| 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| 31 | | | | | | |

| 2017 | D | L | M | X | J | V | S | D | L | M | X | J | V | S | D | L | M | X | J | V | S | D | L | M | X | J | V | S | D | L | M | X | J | V | S | | | | | | |
|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--|--|--|--|
| enero | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | | | | | | | | | | |
| febrero | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | | | | | | | | | | |
| marzo | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | | | | | | | |
| abril | | | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | | | | | |
| mayo | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | | | | | | | | | |
| junio | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | | | | | | | |
| julio | | | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | | | | |
| agosto | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | | | | | | | | |
| septiembre | | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | | | | | | |
| octubre | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | | | | | | | | | | |
| noviembre | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | | | | | | | | |
| diciembre | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | | | | | | |

| | | |
|---------------------|--------------|---|
| 2 de enero de 2017 | Aniversario | |
| 3 de enero de 2017 | | |
| 4 de enero de 2017 | | |
| 5 de enero de 2017 | | |
| 6 de enero de 2017 | Festivo | |
| 7 de enero de 2017 | | |
| 8 de enero de 2017 | | |
| 9 de enero de 2017 | | |
| 10 de enero de 2017 | Fecha límite | Feria |
| 11 de enero de 2017 | | |
| 12 de enero de 2017 | | |
| 13 de enero de 2017 | | |
| 14 de enero de 2017 | | |
| 15 de enero de 2017 | Aniversario | Apertura Campaña Contra Incendios |
| 16 de enero de 2017 | | |
| 17 de enero de 2017 | | |
| 18 de enero de 2017 | | |
| 19 de enero de 2017 | | |
| 20 de enero de 2017 | | |
| 21 de enero de 2017 | | |
| 22 de enero de 2017 | | |
| 23 de enero de 2017 | | |
| 24 de enero de 2017 | | |
| 25 de enero de 2017 | | |
| 26 de enero de 2017 | Aniversario | Día Internacional de la Educación Ambiental |
| 27 de enero de 2017 | | |
| 28 de enero de 2017 | | |
| 29 de enero de 2017 | | |
| 30 de enero de 2017 | | |
| 31 de enero de 2017 | | |

Fuente: Elaboración propia (2017)

Anexo 4

Tabla análisis F.O.D.A

Hotel Cristal Ballena

Fecha: _____ **Grupo:** _____

F.O.D.A 2017 (Evaluar cada 2 años).

| FORTALEZAS | OPORTUNIDADES | DEBILIDADES | AMENAZAS |
|-------------|---------------|-------------|----------|
| | | | |
| Integrantes | Observaciones | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Fuente: Elaboración propia (2017)