

Resumen

El siguiente trabajo es un proyecto de investigación que se desarrolló en la Comunidad de Río Celeste en el cantón de Guatuso, con este se realizó un estudio situacional de Dos Granjas Integradas en las cuales, sus propietarios desean optar por la Declaratoria de Actividad Turística Temática del (ICT) Instituto Costarricense de Turismo. El ICT diseñó un Manual para la Evaluación de las Actividades Turísticas Temáticas, este consta de cuatro capítulos, Organización, Operación de la Actividad, Variables Ambientales y Culturales y El servicio al Cliente; este manual fue aplicado en ambos proyectos con el propósito de identificar los criterios no cumplidos. Este proyecto fue financiado por (PROMES, Promoviendo Mercados Sostenibles), con el fin de proporcionar una asesoría técnica para ayudar a los miembros de la Asociación de Desarrollo, turístico familiar Río Celeste.

Abstract

The following work is a Project of investigation; this was developed in the town of Río Celeste in Guatuso, it realized a situational study of two Integral farms which their owners wishes to incorporate the Declaration for Thematic Tourism Activity from The ICT, this institute design a Manual for Evaluation of the Thematic Tourism Activity, this has four chapters, Organization, Activity Operation, environment and cultural variables and Costumer service; this manual was applied in both projects with the propose of identified the criterions not pursue. This project was finance for (PROMES, promoting sustainable markets), with the final propose of giving technical assessorial to help the members of the Association of Development, familiar tourism Río Celeste.

Instituto Tecnológico de Costa Rica
Carrera de Gestión del Turismo Rural Sostenible

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

**Estudio situacional en Dos Granjas Integradas en las cuales sus propietarios
desean optar por la Declaratoria de Actividades Turísticas Temáticas del
Instituto Costarricense de Turismo.**

Elaborado por:
José Antonio Castillo Bravo

Profesor Coordinador de Práctica Final:
Daniel Francisco Pérez Murillo

Profesor Tutor de Práctica Final:
Juan Carlos Corrales Arce

San Carlos, Enero 2010

Comité asesor

Daniel Francisco Pérez Murillo. MBA

Juan Carlos Corrales Arce. Ing

Tribunal examinador

Roberto Gallardo Loría. MBA

Grace Damazio Acosta. MSc

Daniel Francisco Pérez Murillo. MBA

Agradecimiento

El agradecimiento a Dios por ser el que me proporciona la fortaleza para que día a día, pueda afrontar y superar los obstáculos que se presentan y a él es que debo todo lo que soy hasta la fecha.

Un agradecimiento especial a mis esforzados padres Don Antonio Castillo y Doña Luz Marina Bravo quienes han sacrificado todo para que mis estudios sean realidad y han sido el pilar y soporte de mi vida, además a todos mis familiares que también ayudaron al cumplimiento de mi carrera especialmente a mis hermanos Alexa Castillo, Doris Castillo, Yacer Castillo.

Agradecer además al personal docente administrativo de la carrera de Gestión del Turismo Rural Sostenible, quienes fueron responsables de la formación profesional, individualmente al MBA Daniel Pérez Murillo y el Ing Juan Carlos Corrales.

Por último Agradecer a PROMES (Promoviendo Mercados Sostenibles), quienes a través de la técnica de proyectos Gabriela Rodríguez Román aportaron el lugar y financiamiento para que el proyecto de graduación se llevará a cabo. Igualmente el agradecimiento a las familias propietarias de las Potenciales Granjas Integrales donde efectivamente se realizó el proyecto de graduación, estas son la Familia Herrera y la Familia López.

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico a mis padres y a toda mi familia, quienes en todo momento han estado apoyando mi desarrollo personal y profesional.

Quiero dedicarlo además a tres personas que fueron fundamentales para que mi formación profesional se llevara a cabo, estos son los siguientes:

Pbro. Aníbal Quesada Paniagua quien otorgó una beca para que estudiara en la Escuela Técnica Agrícola e Industrial el Diplomado en Servicios y Actividades Eco turísticas el cual me permitió ingresar a la carrera de Bachiller en Gestión del Turismo Rural Sostenible en el Instituto Tecnológico de Costa Rica, Sede San Carlos.

MBA Daniel Pérez Murillo y el Ing. Carlos Quirós Salas ambos sirvieron de fiadores el primer año de estudio en el Instituto Tecnológico de Costa Rica, el cual era el tercer año de mi carrera y este lo realicé mediante el financiamiento que ofrece la institución con el sistema de financiamiento y becas.

Por último lo dedico también a todos los profesores que participaron en mi formación profesional tanto los de la Escuela Técnica Agrícola e Industrial como los del Instituto Tecnológico de Costa Rica, Sede San Carlos.

Índice de Contendidos

Capítulo I - INTRODUCCIÓN	1
1.1. Objetivos.....	5
1.1.1. General.....	5
1.1.2. Específicos	5
Capítulo II - MARCO TEÓRICO	7
2.1. Turismo en Costa Rica.	7
2.1.1. Turismo Alternativo.....	8
2.2. Instituto Costarricense de Turismo (ICT).	9
2.2.1. Declaratoria Turística por Actividad Temática.	10
2.2.2. Manual de Evaluación para Actividades Turísticas Temáticas del ICT.....	11
2.3. Antecedentes de las Organizaciones Involucradas en el proyecto de Investigación.....	12
2.3.1. El Proyecto Promoviendo Mercados Sostenibles (PROMES).	12
2.3.2. La organización de Jóvenes Agro ecologistas de la Zona Norte (JAZON).	13
2.3.3. Asociación de Desarrollo Familiar, Turística y Ecológica Río Celeste.....	14
2.4. Finca integral.	15
2.4.1. Implementación del turismo en la finca integral.....	16
Capítulo III - METODOLOGÍA	18
3.1. Caracterización del Objeto de Estudio.....	18
3.1.1. Aspectos Históricos: Comunidad de Río Celeste	18
3.1.2. Aspectos Físicos:.....	19
3.1.3. Aspectos Económicos:	20
3.2. Tipo de Investigación	21
3.3. Recopilación de Información.....	21
3.3.1. Visitas Realizadas.	22
3.4. Descripción de los Resultados.....	23

Capítulo IV - RESULTADOS.....	26
4.1. Caracterización de los Proyectos de la Familia Herrera y la Familia López. ...	26
4.1.1. Granja Integral de la Familia Herrera.....	26
4.1.2. Granja Integral de la Familia López.	27
4.2. Diagnóstico del estado actual de las parcelas de acuerdo a la Aplicación del Manual para la Evaluación de Actividades Turísticas Temáticas.	28
4.2.1. Granja Integral Familia Herrera	29
4.2.2. Granja Integral Familia López.....	32
4.3. Priorización de los Criterios no Alcanzados en los Proyectos de la Familia Herrera y la Familia López después de la Aplicación del Manual para la Evaluación de las Actividades Turísticas Temáticas.	35
4.3.1. Listado de Criterios no alcanzados en los Proyectos de la Familia Herrera y la Familia López.....	36
4.4. Propuestas Complementarias y Recomendaciones para Proyectos.	39
Capítulo V - CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	40
5.1. Conclusiones	40
5.2. Recomendaciones	41
Bibliografía	46
Anexos	48

Índice de Figuras

Figura 1 Descripción del Manual para la Evaluación de las Actividades Turísticas Temáticas.....	11
Figura 2 Ubicación de la Comunidad de Río Celeste.....	18
Figura 3 Cronograma de Actividades.....	24
Figura 4 Resultados de la Aplicación del Manual para la Evaluación de las Actividades Turísticas Temáticas en el Proyecto de Granja Integral de la Familia Herrera.....	29

Figura 5 Resultados de la Aplicación del Manual para la Evaluación de las Actividades Turísticas Temáticas en el Proyecto de Granja Integral de la Familia López.	32
Figura 6 Asesorías Técnicas Recomendadas a los Propietarios de Proyectos.	41
Figura 7 Criterios No Aplicables en los Proyectos de la Familia Herrera y la Familia López.	43

Índice de Gráficos

Gráfico 1 Total de Criterios Cumplidos y no Cumplidos en el Proyecto de Granja Integral de la Familia Herrera.....	30
Gráfico 2 Total de Criterios Cumplidos y no Cumplidos en el Proyecto de Granja Integral de la Familia López.	34

Anexos

Anexo 1 Guía de Requisitos Legales para Obtener la Declaratoria por Actividad Turística Temática.....	48
Anexo 2 Equipamiento e Infraestructura Mínima para empresas dedicadas a las Actividades Turísticas Temáticas.	54
Anexo 3 Manual para la Evaluación de las Actividades Turísticas Temáticas Aplicado en el Proyecto de la Familia Herrera.....	55
Anexo 4 Manual para la Evaluación de las Actividades Turísticas Temáticas Aplicado en el Proyecto de la Familia López.	62
Anexo 5 Proyecto de Granja Integral de la Familia Herrera.	69
Anexo 6 Proyecto de Granja Integral Familia López.	71

Capítulo I - INTRODUCCIÓN

El impulso comunitario rural ha sido un imperativo en los componentes de la planificación nacional en los últimos años, y el turismo se ha convertido en una herramienta que complementa las estrategias desarrollistas, al ser una actividad dinamizadora de las economías locales por su efecto difusivo de los beneficios del dólar turístico.

El siguiente trabajo es un proyecto de investigación que tuvo lugar en la Comunidad de Río Celeste en el cantón de Guatuso, donde se realizó un estudio situacional en Dos Granjas Integradas en las cuales, sus propietarios desean optar por la Declaratoria de Actividad Turística Temática del (ICT) Instituto Costarricense de Turismo.

Según La Gaceta en el Decreto N°25226-MEIC-TUR; define como Actividad Turística Temática, todas aquellas actividades que por su naturaleza recreativa o de esparcimiento y que por estar relacionadas con el turismo, tengan como finalidad ofrecer al turista una experiencia vivencial, incluyendo aquellas que lo ponen en contacto con manifestaciones históricas, culturales, fincas agropecuarias demostrativas, áreas naturales dedicadas a la protección y aprovechamiento de los recursos naturales, zoo criaderos, zoológicos, acuarios, parques de diversión y acuáticos. Las cuales obtendrán la declaratoria turística como actividad turística temática.

La declaratoria turística es uno de los instrumentos diseñados para fomentar y apoyar a los empresarios en la prestación de sus servicios, que entre otros beneficios conlleva la clasificación de establecimientos y la regulación de sus actividades bajo parámetros de seguridad y atención al turista. Así mismo, se propicia un desarrollo turístico apoyado en la ética, calidad y sostenibilidad.

Estudio situacional en Dos Granjas Integradas en las cuales sus propietarios desean optar por la Declaratoria de Actividad Turística Temática del Instituto Costarricense de Turismo.

Antecedentes del Tema

El presente planteamiento corresponde a una de las asesorías facilitadas por PROMES (Promoviendo Mercados Sostenibles) y consiste en realizar un estudio situacional en dos granjas integrales, donde sus propietarios son integrantes de la Asociación de Desarrollo Familiar, Turística y Ecológico Río Celeste y desean optar por la Declaratoria de Actividad Turística Temática que otorga el ICT.

Planteo del Problema

¿Cuáles son los requisitos que deben cumplir las granjas integrales que desean optar por la declaratoria de Actividad Turística Temática que otorga el ICT?

Justificación Del Problema

En los últimos años con la incorporación del turismo alternativo en nuestro país, el cual permite mayor contacto del visitante con la naturaleza, y del intercambio cultural gracias a la experiencia vivencial con los pobladores de las comunidades que ofrecen servicios turísticos; todo esto le ha permitido a los propietarios de fincas de vocación agrícola – pecuaria incorporar la actividad turística con el fin de obtener un ingreso adicional a las actividades productivas tradicionales.

Gracias a modelos de fincas integrales los cuales consisten, en la utilización de los recursos de manera amigable con el ambiente; así como la integración de los desechos procedentes de las actividades productivas han permitido que este tipo de

producción sea expuesto a los turistas que desean conocer modelos que van de la mano con el ambiente.

Estas actividades están en la categoría de Actividades Turísticas Temáticas establecidas por el ICT, el cual como ente rector de las actividades turísticas en nuestro país se encarga de velar que éstas cumplan con estándares mínimos de calidad para su operación; para ello se aprobó en el año 2007 la Declaratoria por Actividad Turística Temática.

Para obtener la Declaratoria por Actividad Turística Temática del ICT es necesario cumplir una serie de requisitos legales, requisitos técnicos y económicos para empresas en operación y requisitos técnicos y económicos para proyectos los cuales están establecidos en la Guía de Requisitos para optar por la Declaratoria por Actividad Turística Temática del ICT. (Ver Anexo 1 Guía de Requisitos Legales para Obtener la Declaratoria por Actividad Turística Temática.).

Luego del cumplimiento de los requisitos anteriores el ICT se encarga de realizar la evaluación correspondiente, la cual es ejecutada mediante el Manual para la Evaluación de Actividades Turísticas Temáticas; esta herramienta fue diseñada por el ICT y está dividida en cuatro capítulos Organización, Operación, Variables ambientales y Servicio al Cliente. Estos cuatro capítulos suman un porcentaje total de 100 de este porcentaje total obtienen la Declaratoria aquellas empresas o proyectos que alcancen una calificación mínima de 80%. (Ver Figura 1 Descripción del Manual para la Evaluación de las Actividades Turísticas Temáticas.

La importancia de la obtención de esta declaratoria consiste en el acceso a beneficios turísticos nacionales y requisitos legales como empresa formal, tales como los establecidos en la nueva ley de Turismo Rural Comunitario, o en el reglamento de Empresas y Actividades Turísticas.

Entre otros beneficios en el ámbito empresarial citados en el DECRETO 34046-MP-MEIC-TUR publicado en La Gaceta el viernes 2 de noviembre de 2007 están: la clasificación de establecimientos y la regulación de sus actividades bajo parámetros

de seguridad y atención al turista, propiciando un desarrollo turístico apoyado en la ética, calidad y sostenibilidad.

De igual forma en este decreto se dice que siguiendo la política institucional plasmada en el Plan Nacional de Desarrollo Turístico 2002- 2012, se propiciará mediante la declaratoria que el desarrollo de la actividad turística, garantice el bienestar de las familias costarricenses, el mejoramiento de la planta turística y el desarrollo de nuevos productos en todas las unidades de planeamiento del país, quedando claro que al optar por esta acreditación nacional no solo se busca cumplir con obligaciones legales, también formar parte y adaptarse a una estrategia de carácter nacional.

1.1. Objetivos

1.1.1. General

- ✓ Realizar un estudio situacional en dos Granjas Integradas en las cuales sus propietarios desean optar por la Declaratoria de Actividad Turística Temática del Instituto Costarricense de Turismo.

1.1.2. Específicos

- ✓ Caracterizar el estado actual de las parcelas.
- ✓ Diagnosticar el estado actual de las parcelas tomando como marco de referencia la Aplicación del Manual para la Evaluación de las Actividades Turísticas Temáticas del ICT.
- ✓ Priorizar los Criterios no alcanzados dentro del Manual para la Evaluación de las Actividades Turísticas Temáticas del ICT.
- ✓ Realizar propuestas complementarias y recomendaciones.

Alcances y Limitaciones del estudio

Los alcances del proyecto de investigación revelan como resultado la caracterización del área donde se ubican los Proyectos de Granja Integral de La Familia Herrera y la Familia López, además con la aplicación del Manual para la Evaluación de las Actividades Turísticas Temáticas diseñado por el ICT; se obtiene un parámetro que permite conocer el estado actual de dichos Proyectos para optar por la Declaratoria por Actividad Turística Temática.

Las limitaciones del estudio fueron reflejadas en la falta de Información sobre el tema de Declaratoria por Actividad Turística Temática. Esto debido a que ésta Declaratoria es relativamente reciente ya que fue creada en el año 2007, siendo incorporada en el Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas.

Capítulo II - MARCO TEÓRICO

2.1. Turismo en Costa Rica.

Es una de las actividades productivas más importantes que tiene un gran potencial para seguir contribuyendo con el crecimiento del país y el bienestar de los costarricenses. En el año 2002, el país recibió más de un millón de turistas (1.113,359), provenientes en su mayoría de los Estados Unidos (el 38%), Centroamérica (el 29%) y Europa (el 14%). En ese mismo año, esta actividad le generó a Costa Rica cerca de US\$1,100 millones y representó el 20.5% del valor total de las exportaciones, superando las exportaciones de micro estructuras electrónicas (US\$899 millones), café (US\$165 millones) y banano (US\$478 millones). Esto ubica al turismo como la principal actividad generadora de divisas del país. (Pratt, 2002)

Gracias a los datos anteriores es que el gobierno de nuestro país está apostando al turismo como una actividad dinamizadora de la economía y que debido a las condiciones favorables que la pequeña Costa Rica posee, lo hacen como un país idóneo para la consolidación del turismo como actividad principal. Entre las condiciones que facilitan el desarrollo de esta actividad en nuestro país están: la gran abundancia de flora y fauna que posee en una pequeña extensión 51 100 km², la belleza escénica, la condición política estable, infraestructura turística desarrollada, gran oferta de actividades para realizar, el carisma de las personas entre otros.

El turismo además atrae la inversión extranjera lo que propicia el desarrollo de zonas donde prácticamente carecen de servicios básicos como electricidad, agua potable, telefonía, vías de acceso en buen estado; además es considerado como una fuente muy importante de empleos en los diferentes niveles sociales.

2.1.1. Turismo Alternativo.

Nace como contraparte del Turismo Masivo o Tradicional, que es aquél que se desarrolla en grandes conglomerados o resorts turísticos los cuales son propiedad de grandes corporaciones multinacionales. (Calderón, 2005).

Ejemplo de turismo masivo están: el complejo turístico Papagayo en Guanacaste, el desarrollo turístico en Jaco y Manuel Antonio etc. Este tipo de desarrollo es caracterizado por la alta inversión de capital extranjero lo que provoca que el dinero quede en manos de extranjeros y no colabora a la distribución equitativa de los bienes, ya que queda en pocas manos, caso contrario al turismo alternativo que efectivamente permite dicha distribución debido a que este permite un mayor contacto con las comunidades receptoras y con la naturaleza; generando un menor impacto en el medio natural y social, y permite la vinculación con diferentes sectores de la economía local, esta vinculación es la causante de la distribución equitativa de los bienes o recursos.

Gracias a esta modalidad de turismo el Gobierno de la República ha establecido como una de sus prioridades estratégicas el desarrollo del turismo en general y a través del (ICT) Instituto Costarricense de Turismo, ha dado especial atención al Turismo Rural Comunitario (TRC), un sector de la economía que se ha venido abriendo espacios con base en las innegables ventajas competitivas que caracterizan a nuestro país, y que representan una nueva alternativa, probadamente exitosa, para cientos de comunidades que se han visto desplazadas de su actividad económica tradicional, agrícola, comercial o de otra índole, o inclusive que carecen de empleos bien remunerados. (Calderón, 2005).

El turismo rural comunitario contribuye además con la preservación de nuestra cultura, con la conservación del medio ambiente y obviamente con el bienestar de las comunidades locales, pues representa una forma avanzada del ecoturismo, esto hace que personas de otros países de cultura ajenas a las nuestras sean motivados

a querer compartir de manera distinta la experiencia vivencial que se da en esta modalidad de turismo.

2.2. Instituto Costarricense de Turismo (ICT).

En agosto de 1955 la Ley Orgánica 1917, da origen al Instituto Costarricense de Turismo (ICT). Establece como finalidad primordial del Instituto incrementar el turismo en el país, creando la infraestructura necesaria, dirigiendo y promoviendo campañas publicitarias y estimulando todas aquellas actividades que promuevan la actividad turística al país. (ICT, 2003).

El ICT es reconocido como la institución líder y rectora de la actividad turística desarrollada en el país y de promocionar tanto nacional e internacionalmente dicha actividad utilizando el eslogan “sin ingredientes artificiales”, se encarga de coordinar con el gobierno el desarrollo de estrategias que permiten incrementar la actividad para generar mayores ingresos económicos, pero sin descuidar las variables ambientales y sociales que en conjunto conforman el desarrollo sostenible. (ICT, 2003).

El objetivo General por el cual se creó fue: planificar, promocionar y comercializar los servicios turísticos de Costa Rica, fomentando así, el ingreso y la grata permanencia en el país de los visitantes extranjeros que busquen descanso, diversiones o entretenimiento.

Algunos de sus objetivos estratégicos son: Mejorar el nivel de vida del costarricense, desarrollar la identificación y el compromiso del empresario turístico, ser la fuente principal generadora de divisas para el país, promover la consolidación y desarrollo de productos/servicios turísticos de calidad, impulsar el crecimiento de la industria turística de acuerdo con los planes de desarrollo económicos y sociales del país, impulsar una cultura organizacional de alta productividad y satisfacción laboral. (ICT, 2003).

Sin lugar a duda el ICT para lograr los objetivos tanto general como estratégicos requiere del trabajo en conjunto con otras instituciones públicas como el (INA, MINAET, IDA) para ofrecer capacitaciones relacionadas a la actividad turística con el fin de mejorar el desarrollo de la misma y optimizar el nivel del recurso humano en cargado de brindar el servicio, se sabe que un nivel optimo del personal se podría considerar como la garantía de un buen servicio, lógicamente sumado a esto el desarrollo de infraestructura turística de acuerdo a los lineamientos establecidos por la ley.

2.2.1. Declaratoria Turística por Actividad Temática.

El ICT como ente rector de la actividad turística en Costa Rica, dentro de las funciones asignadas se encuentra el fomento de la actividad turística y la atención privada del turismo. (ICT, 2007).

Uno de los instrumentos para fomentar y apoyar a los empresarios en la prestación de sus servicios es la declaratoria turística, que entre otros beneficios conlleva la clasificación de establecimientos y la regulación de sus actividades bajo parámetros de seguridad y atención al turista. (ICT, 2007).

La Declaratoria por Actividad Turística Temática es la más reciente que el ICT incorporó para declarar a todas las empresas que desarrollan turismo dentro de la siguiente definición establecida en La Gaceta en el Decreto N°25226-MEIC-TUR: Son actividades turísticas temáticas todas aquellas que por su naturaleza recreativa o de esparcimiento y que por estar relacionadas con el turismo, tengan como finalidad ofrecer al turista una experiencia vivencial, incluyendo aquellas que lo ponen en contacto con manifestaciones históricas, culturales, fincas agropecuarias demostrativas, áreas naturales dedicadas a la protección y aprovechamiento de los recursos naturales, zoo criaderos, zoológicos, acuarios, parques de diversión y acuáticos.

Para la obtención de esta declaratoria el ICT ha establecido una serie de Requisitos Legales que toda empresa debe cumplir (Ver Anexo 1 Guía de Requisitos Legales para Obtener la Declaratoria por Actividad Turística Temática.), así como equipamiento e infraestructura mínima los cuales están estipulados en el Anexo 1 del Reglamento de las Empresas y actividades Turísticas, específicamente en el inciso C) el cual fue adaptado para Actividades Turísticas Temáticas. Para el caso de este trabajo (Ver Anexo 2).

2.2.2. Manual de Evaluación para Actividades Turísticas Temáticas del ICT.

El Manual de Evaluación para las Actividades Turísticas Temáticas constituye una guía teórico práctica que aborda los temas de las actividades turísticas especializadas en aspectos temáticos como los denominados Parques, Plantaciones, y otras manifestaciones de la Cultura Agropecuaria, mediante una medición tanto de orden cuantitativa como cualitativa, se define el nivel de rendimiento de una empresa, asimismo se identifican sus fortalezas y debilidades a nivel de operación como otros tecnicismos de valoración inmediata. (ICT, 2007).

El Manual de Evaluación de Actividades Turísticas Temáticas es la herramienta utilizada para la comprobación del cumplimiento de los criterios establecidos por el ICT para obtener la Declaratoria, está dividido de la siguiente manera:

Figura 1 Descripción del Manual para la Evaluación de las Actividades Turísticas Temáticas.

#	Requerimiento	Puntaje	%
1	Capítulo I De la Organización	10	17%
2	Capítulo II De la Operación	23	39%
3	Capítulo III Variables Ambientales y Culturales	12	20%
4	Capítulo IV Del Servicio al Cliente	14	24%
Total		59	100%

Fuente: ICT

Son cuatro capítulos como se puede observar en la tabla No 1: Organización, Operación, Variables ambientales y culturales y Servicio al Cliente, los cuales poseen diferentes criterios de evaluación y un puntaje. Estos cuatro capítulos suman un total de 59 puntos este puntaje representado en porcentaje es de 100% y de este porcentaje total obtienen la Declaratoria únicamente aquellas empresas o proyectos que alcancen una calificación mínima de 80%. (Ver Anexo 3)

Según (ICT, 2007). La implementación de la revisión de los procesos específicos aplicables a las Actividades de vocación temática, tiene definidos como sus objetivos principales los siguientes:

- ✓ Evaluar las características de organización, de los procesos operativos, aspectos ambientales y servicios que ofrecen las empresas que optan por los beneficios de la Declaratoria Turística.
- ✓ Velar por que las empresas desarrollen sus actividades bajo las mejores medidas de seguridad para el usuario.
- ✓ Ofrecer al empresario un marco referencial que le oriente en cuanto a los parámetros para la implementación y mejora de sus servicios al usuario.

2.3. Antecedentes de las Organizaciones Involucradas en el proyecto de Investigación.

2.3.1. El Proyecto Promoviendo Mercados Sostenibles (PROMES).

El proyecto PROMES (Promoviendo Mercados Sostenibles) es un proyecto financiado por AECI (Agencia Española de Cooperación Internacional) que tiene como objetivo principal desarrollar proyectos que reduzcan la pobreza económica y la poca dinámica empresarial de la zona fronteriza entre Costa Rica y Nicaragua. El proyecto dio inicio en el año 2007, y concluirá en el año 2011. (AECI, 2007).

Este proyecto actúa con la cooperación de varias entidades privadas y estatales, así como nacionales e internacionales, que cooperan con soporte técnico o estratégico.

Entre los principales involucrados se encuentran la Universidad EARTH, el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), el Instituto Nacional de Biodiversidad (INBIO), entre otros. (AECI, 2007).

Debido a que la agricultura representa históricamente la base económica de los países en la región centroamericana, y que la zona fronteriza entre Costa Rica y Nicaragua presenta condiciones óptimas para el desarrollo de este tipo de agro cadenas, el proyecto PROMES ha concentrado esfuerzos en esta región. (AECI, 2007).

Con el objetivo de habilitar a los pequeños productores de la zona y que ésta se consolide como una zona competitiva productivamente, el proyecto proporciona soporte técnico directamente a los productores y funciona como un facilitador para la comunicación entre ellos y otras organizaciones regionales de desarrollo. (AECI, 2007).

2.3.2. La organización de Jóvenes Agro ecologistas de la Zona Norte (JAZON).

La organización JAZON actúa en toda la región norte de Costa Rica y fue fundada desde el año 1998. Su objetivo es buscar alternativas para la producción agropecuaria de la zona, fortaleciéndola con valores agregados como lo es el turismo rural. (JAZON, 2008).

Actualmente, la organización maneja diferentes proyectos, mas existe uno de vital importancia para su objetivo. El programa Vacaciones con Familias Campesinas funciona en más de doce comunidades de la zona Norte del país, y capacita a las familias para que reciban en sus casas visitantes interesados en vivir las costumbres típicas costarricenses así como acercarse a la producción agropecuaria artesanal. (JAZON, 2008).

Asimismo, JAZON recibe voluntarios que se involucran en el crecimiento de este proyecto y en la capacitación de las familias de forma gratuita, lo que aporta

grandemente a la consolidación de los proyectos así como al fortalecimiento empresarial de la organización. (JAZON, 2008).

2.3.3. Asociación de Desarrollo Familiar, Turística y Ecológica Río Celeste.

Fue fundada el 1 de Setiembre del año 2007 en la Asamblea Constitutiva número uno celebrada en el Salón Comunal de Río Celeste, Distrito Katira, Cantón Guatuso, Provincia Alajuela.

Esta Asociación la integran 18 miembros todos de nacionalidad Costarricense y vecinos de la Comunidad de Río Celeste, los cuales conforman la junta directiva cuyo presidente es la señora Margoth Martínez Herrera.

Los objetivos por los cuales fue creada son los siguientes:

- ✓ Identificar sitios y rutas que tenga potencial para la realización de actividades básicas para el desarrollo eco turístico, naturalista y recreativo, manteniendo y conservando la cuenca del río Celeste.
- ✓ Promover la incorporación de los asociados y los miembros de las comunidades involucradas en programas dirigidos a la extensión y educación ambiental.
- ✓ Coordinar con las instituciones especializadas así como organizaciones privadas de desarrollo, entes donantes y centros de educación públicos y privados, acciones relativas a la protección del ambiente, desarrollo sustentable y ecoturismo.
- ✓ Crear y proveer facilidades para que las personas exploren la naturaleza, ofreciendo servicios para el sano disfrute en las áreas protegidas, como son albergues, alimentación, servicios de transporte y servicios varios.
- ✓ Fomentar en el ser humano un mayor conocimiento de la flora y la fauna del trópico.

- ✓ Apoyar y fomentar en la comunidad el mejoramiento ambiental y el uso racional de los recursos naturales de la zona.

2.4. Finca integral.

Se conoce con este nombre a aquella finca en la que se integran todos los componentes que la forman, cerrando los ciclos de las actividades productivas, lo que permite que los residuos de una actividad sirvan de materia prima para otra. Se busca una producción amigable con el ambiente y de ahorro de recursos. (Félix, 2008).

Principios generales del sistema de fincas integrales.

Los productores agropecuarios se enfrentan a diario con grandes retos, diferentes a los que debieron enfrentar en el pasado. Hoy, temas como el precio elevado de los combustibles fósiles, los biocombustibles, el aumento en el valor de los ingredientes necesarios para la elaboración de los concentrados para alimentar animales y la amenaza del cambio climático, llevan a los productores a buscar nuevas formas de afrontar el entorno cambiante en el que se sitúan. (Félix, 2008).

Dentro de estas opciones, es importante rescatar los aspectos positivos de los sistemas tradicionales agropecuarios, en las que las familias tenían diversidad de actividades en sus fincas como una herramienta para asegurarse su alimentación y además obtener ingresos extras con la venta de los productos. (Félix, 2008).

La opción de las fincas integrales contiene la esencia de una tradición campesina, en las que se mezclaba la crianza de animales con la agricultura y se lograba utilizar todos los subproductos en el sitio, con lo que se ahorraban el dinero de la compra de insumos. A este paquete inicial, se le han agregado prácticas que involucran aspectos tecnológicos para complementar los ciclos productivos, por ejemplo los biodigestores, el compostaje, la estabulación y otros. (Félix, 2008).

Se sabe que las condiciones en las que viven las familias campesinas en nuestro país en la mayoría de los casos son situaciones difíciles debido a la falta de recursos económicos para tener un mejor goce de vida, pero es acá donde la modalidad del Turismo Rural Comunitario es uno de los complementos idóneos para estos modelos de vida tradicional, debido a que existen personas dispuestas a experimentar el estilo de supervivencia característico en las zonas rurales y además compartir de la rica cultura característica de las zonas rurales.

Nuestro país por medio del ICT como ente rector de la actividad turística promueve el desarrollo de este tipo de turismo para generar ingresos económicos a si como fuentes de empleos que ayudan al desarrollo de estas zonas que al establecer organizaciones comunales atraen la presencia de entidades gubernamentales (INA, IDA, MINAET, Municipalidades etc.) para el establecimiento de vínculos que contribuyen a dicho desarrollo.

¿Puede cualquier agricultor tener una finca integral?

La respuesta es sí. Las fincas integrales no tienen límite de tamaño, de cultivo, de localización o de actividades. El concepto de estas fincas es utilizar los recursos de una manera eficiente, empleando los subproductos generados en la misma. (Félix, 2008).

2.4.1. Implementación del turismo en la finca integral

La implementación del componente turismo es otra de las oportunidades que se pueden presentar para que los productores tomen la decisión de transformar sus fincas. Una actividad turística de este tipo depende de factores como la ubicación del lugar, el tipo de atractivos dentro de la finca, así como la existencia de atractivos primarios en las cercanías, público meta al que se quiera dirigir el proyecto, oferta de hospedaje en la zona, entre otros. (Félix, 2008).

Las fincas integrales pueden ser un atractivo primario para públicos específicos como estudiantes de secundaria, primaria o universitarios, público familiar nacional o no residentes. Si se desea incorporar el hospedaje es necesario generar muchos atractivos o entretenimientos para los visitantes, procurando la diversidad y la innovación. Es importante tener en cuenta la calidad y el servicio al cliente, cuando se hospedan visitantes. En las infraestructuras, se deben incorporar conceptos de arquitectura bioclimática, ahorro de energía, agua y manejo de desechos de todo tipo. (Félix, 2008).

Capítulo III - METODOLOGÍA

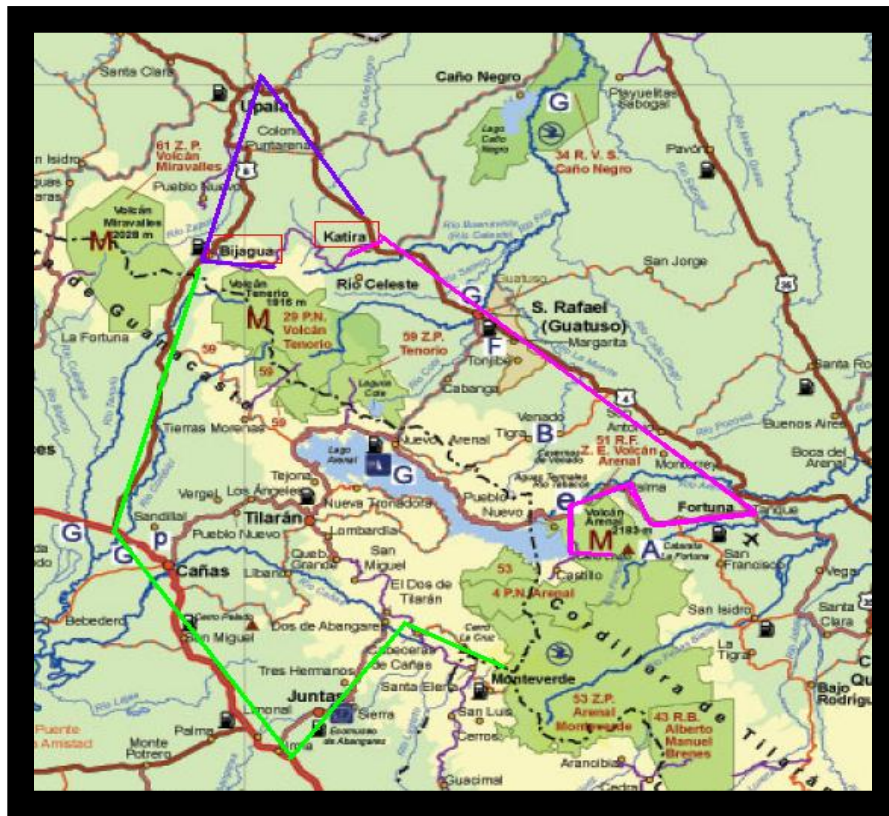
3.1. Caracterización del Objeto de Estudio.

3.1.1. Aspectos Históricos: Comunidad de Río Celeste

Esta comunidad fue fundada el 20 de mayo de 1977 y se encuentra localizada a 17 kilómetros al Oeste de San Rafael de Guatuso propiamente en las faldas del Parque Nacional Volcán Tenorio.

Sus límites son: al Norte con la Comunidad de Florida, al Sur con la Fuente, al Este con Colonia Naranjeña y al Oeste con la Paz.

Figura 2 Ubicación de la Comunidad de Río Celeste.



Fuente: Google maps.

Aspectos Geográficos:

De acuerdo a la división política de nuestro país, la Comunidad de Río Celeste políticamente está organizada de la siguiente manera:

Provincia – Alajuela.

Cantón – Guatuso.

Distrito – Katira.

Comunidad – Río Celeste.

3.1.2. Aspectos Físicos:

Clima:

Su clima es característico al de la zona de vida del Trópico Húmedo, en el cual prevalecen fuertes lluvias principalmente en los meses de Septiembre, Octubre y Noviembre. El clima de esta zona está muy influenciado por la vertiente Atlántica.

Relieve:

Presenta lugares muy quebradizos y formaciones de valles, esto debido a la ubicación que presenta en las faldas del Parque Nacional Volcán Tenorio, el cual pertenece a la Cordillera Volcánica de Guanacaste, y este sin lugar a duda es uno de los principales atractivos naturales con los que la comunidad y el Cantón de Guatuso poseen, máxime que en este Parque Nacional se localizan los teñideros que le dan el patrón de coloración a las aguas del río que le da el nombre a la comunidad.

Hidrografía:

La hidrografía de la Comunidad de Río Celeste es muy rica, ya que cuentan con gran cantidad de afluentes que irrigan la comunidad entre ellos están: Río Celeste, El Guayabo, El Thiales, Samen; todos estos son de gran valor hídrico para la comunidad a demás una fuente para la pesca y la recreación.

3.1.3. Aspectos Económicos:

Las actividades productivas de la comunidad estuvieron integradas por la agricultura y ganadería principalmente.

En la agricultura destacaron el cultivo del maíz, Arroz, Frijoles, Tubérculos y Plátanos.

En la ganadería se daba la cría de ganado vacuno para carne y leche, además de la producción porcina.

A partir del año 2000 las actividades anteriores fueron desplazadas por la producción piñera, siendo esta en la actualidad la fuente principal de ingresos económicos debido a la presencia de empresas exportadoras de este producto y son estas que aportan empleos para los pobladores, pero estos son muy inestables ya que van acorde a las temporadas de producción y varían de acuerdo a la demanda internacional del producto.

Existe también el desarrollo de actividades turísticas en la comunidad y sus alrededores las cuales giran en torno al Parque Nacional y sus atractivos, así como la iniciativa de turismo rural que está siendo desarrollado en la comunidad.

Las actividades turísticas podrían convertirse en el próximo generador de divisas en la comunidad gracias a las características físicas que la misma posee y a la intervención de las entidades gubernamentales y no gubernamentales que están colaborando con el desarrollo del turismo en esta zona, aportando un activador más de la economía local.

Vías de Comunicación:

Las más utilizadas por los habitantes y visitantes son las siguientes: carretera Río Celeste – Guatuso, Florida – Catira – Guatuso.

3.2. Tipo de Investigación

El tipo de investigación que se realizó es exploratoria debido a que el tema a investigar ha sido poco estudiado y además descriptivo, ya que está basado en la descripción de dos granjas integradas, mediante la aplicación del Manual para la Evaluación de las Actividades Turísticas Temáticas diseñado por el ICT. (Ver Anexo 3 y 4).

El Manual de Evaluación de Actividades Turísticas Temáticas es la herramienta utilizada para la comprobación del cumplimiento de los criterios establecidos por el ICT para obtener la Declaratoria. (Ver Figura 1 Descripción del Manual para la Evaluación de las Actividades Turísticas Temáticas.

3.3. Recopilación de Información.

La información para el cumplimiento de los objetivos se obtuvo de fuentes primarias como entrevista de forma personal a los propietarios de las parcelas y fuentes secundarias principalmente y una búsqueda extensa en internet en temas específicos a los objetivos propuestos y la aplicación del Manual de Evaluación para las Actividades Turísticas Temáticas del ICT.

Se llevó a cabo la elaboración del marco teórico mediante búsqueda extensa en internet, esto debido a que el tema de Declaratoria por Actividad Turística Temática es muy reciente, de manera que la información de esta se encuentra en publicaciones de la Gaceta y la página web del ICT, además se utilizaron otras páginas web para la definición de otros temas que complementan los objetivos planteados para el proyecto de investigación.

Se realizó la recopilación de información correspondiente a la Declaratoria por Actividad Turística Temática mediante llamadas telefónicas y vía e-mail con algunos miembros del ICT en Ciudad Quesada, estos facilitaron los Requisitos Legales que se deben cumplir para optar por la Declaratoria, conjuntamente se obtiene de la página oficial del ICT la herramienta que permite realizar la evaluación diseñada por

los mismos y el cual tiene como nombre Manual de Evaluación para las Actividades Turísticas Temáticas, esto con el fin de ser estudiado y analizado para la aplicación.

Se efectuaron visitas de campo las cuales se realizaron un viernes por mes debido al tiempo de disponibilidad, realizando un total de 4 visitas. (Ver

Figura 3 Cronograma de Actividades.

3.3.1. Visitas Realizadas.

I Visita:

Se realizó el 28 de Agosto, esta permitió el primer contacto estudiante – Propietarios el cual sirvió para conocer a los dueños de las granjas donde se realizó el proyecto, así como para explicar a cada uno en qué consistía el proyecto de investigación y además se realizó el recorrido por las parcelas.

Se realizó una conversación con los propietarios de la granja Herrera con el fin de obtener datos generales de la propiedad y del proyecto en desarrollo y se realizó el recorrido por el terreno para conocer los diferentes proyectos productivos. (Anexo 5 Proyecto de Granja Integral de la Familia Herrera.). No así con la Propietaria de la granja López, debido a que la misma no se encontraba.

II Visita:

Con esta se efectuó el primer contacto con la señora Dominga López, ya que en la primera no fue posible; así como el recorrido por la propiedad la cual posee un área de bosque secundario donde existen senderos en construcción para en un futuro ofrecerlos a visitantes. Además se observaron las diferentes actividades a la que se dedica la propietaria como ganado de doble propósito, cría de ovejas, aves de corral, área de frutales y al igual que el proyecto de la familia Herrera posee infraestructura para hospedaje. (Anexo 6 Proyecto de Granja Integral Familia López.)

Esta visita permitió obtener la información necesaria para la caracterización de los proyectos y del área donde se encuentran ubicados, además se mostraron a los propietarios los Requisitos Legales que deben presentarse al ICT cuando se quiere

optar por la Declaratoria y también se aplicó El Manual para la Evaluación de las Actividades Turísticas Temáticas, el cual se usó para verificar el porcentaje de criterios cumplidos en los proyectos evaluados.

Esta aplicación del Manual para la Evaluación proporcionó la identificación de los criterios que no se cumplen en ambos proyectos, además del porcentaje global de los criterios obtenidos.

III Vista:

Se consumó con el propósito de realizar nuevamente la aplicación del Manual para la Evaluación de las Actividades Turísticas Temáticas, para corroborar los resultados de la aplicación anterior, de manera que a partir de estos se realizó una priorización de los criterios según el grado de importancia, esto para facilitar el trabajo sobre los mismos para hacer que se cumplan.

IV Visita:

En una cuarta y última visita sirvió para la recopilación de algunos datos faltantes y para la realización de propuestas complementarias y recomendaciones a los proyectos que permitan el mejoramiento de las condiciones de los mismos para optar por la declaratoria Turística Temática.

3.4. Descripción de los Resultados

Estos son expresados paralelos a los objetivos específicos planteados, de tal manera; que exista concordancia entre ellos.

Los resultados de la aplicación del Manual para la Evaluación de las Actividades Turísticas Temáticas se obtienen automáticamente debido a que este Manual está diseñado en una plantilla electrónica de Excel, lo que hace que conforme se inserten los datos en el formulario; en la hoja de informe establecida en la plantilla inmediatamente se grafican, lo que facilita la interpretación de los resultados obtenidos.

Figura 3 Cronograma de Actividades.

Objetivos Específicos	Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3	
		Setiembre				Octubre				Noviembre	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1. Caracterizar el estado actual de las parcelas.	1.1 Visitar las parcelas.										
	1.2 Reuniones con los propietarios										
	1.3 Recopilar información del área de estudio.										
2. Diagnosticar el estado actual de las parcelas	2.1 Inspeccionar las parcelas.										
	2.2 Aplicar el Manual para las Actividades Turísticas Temáticas del ICT.										
	2.3 Tabular los resultados de la aplicación del Manual.										

Capítulo IV - RESULTADOS

4.1. Caracterización de los Proyectos de la Familia Herrera y la Familia López.

Ambos proyectos están en proceso de desarrollo, se podría decir que actualmente son ideas que vagan en la mente de los propietarios que no han sido plasmadas aún, pero en su momento serán hechas realidad con la ayuda de (PROMES), los gobiernos locales y con las Instituciones Gubernamentales y las no Gubernamentales.

Están ubicados en la Comunidad de Río Celeste, en los límites del Parque Nacional Volcán Tenorio, lo cual le da un gran valor turístico ya que en este Parque Nacional se encuentra una gran diversidad de Flora y Fauna, así como atractivos naturales reconocidos en el país tales como: Los teñideros de Río Celeste, Caídas de Agua, Aguas Termales, Vista Panorámica.

El turismo está tomando un desarrollo importante en la región ya que muchos tour operadores de la Fortuna de San Carlos realizan tours a esta zona y ya existe infraestructura turística para brindar servicio de hospedaje, alimentación, caminatas guiadas por los senderos del Parque Nacional etc.

Esto le da gran proyección de desarrollo al tipo de turismo que la Asociación y los propietarios de los Proyectos pretenden desarrollar, como es el Turismo Rural Comunitario, que por las características de la zona al ser de vocación agrícola-pecuaria y al poseer atractivos naturales y la gran riqueza cultural hace de esta, un lugar propicio para el desarrollo de este tipo de turismo.

4.1.1. Granja Integral de la Familia Herrera.

La granja de la familia Herrera tiene una extensión total de 5179, 91m² y se encuentra cerca del pueblo de Río Celeste (a unos 600 mts al este del Súper Celeste) y a unos 7 kilómetros de la entrada de Katira.

Cuenta con una casa de habitación la cual posee tres cuartos, de los cuales dos están siendo acondicionados para brindar el servicio de hospedaje. Tiene un bodegón en madera que antes era utilizado como corral, el cual se podría usar para la fabricación de abonos orgánicos y de lombricompost. Asimismo, existen ya construidos cuatro estanques destinados a la cría de peces, en los cuales se cultivan especies de tilapia y peces nativos como el guapote lagunero.

Sus propietarios también se dedican a la cría de cerdos de engorde para la venta, disponen de un corral con capacidad para la cerda reproductora y otros dos para crías donde son separadas en un aparto diferente después del destete para ser vendidos. (Ver Anexo 5 Proyecto de Granja Integral de la Familia Herrera.).

Disponen de vehículo propio que facilita la comercialización de productos agrícolas y de experiencia en la cría de animales de especies menores como los cerdos y aves de corral.

4.1.2. Granja Integral de la Familia López.

Posee una extensión total de 6,34ha y se encuentra localizada a 1.5 kilómetros del pueblo de Río Celeste y la mayor parte de la propiedad se encuentra bajo bosque secundario y el resto se encuentra bajo áreas de pastoreo.

En el área de bosque secundario existen senderos para la observación de flora y fauna, sin embargo estos se encuentran en la etapa de construcción y diseño para cumplir con los requerimientos que la ley demanda para ser ofrecido a turistas.

Las actividades productivas en la finca son las siguientes: engorde y cría ganado vacuno, cría de ovejas y caballos para trabajo de campo; estos además son utilizados para hacer tour cuando el visitante así lo desea y también plantaciones de frutales. (Ver Anexo 6 Proyecto de Granja Integral Familia López).

Como infraestructura existente posee una casa de habitación en la cual existen dos habitaciones donde se ofrece servicio de hospedaje a turistas, cabe señalar que estas habitaciones están muy bien adecuadas para dicho servicio.

Como parte de la infraestructura existente en el proyecto de la Granja Integral de la Familia López se incluye un corral de ordeño en madera y un rancho en el que se pretende establecer el estabulado de ovejas, para desarrollar un sistema de cría semi estabulado, ya que actualmente el sistema de cría que se utiliza es el de pastoreo.

Esta propiedad posee un gran patio en donde se intenta cultivar un jardín de plantas que produzcan diferentes tipos de flores llamativas, que sirvan de alimento para las aves y al mismo tiempo funcione como un lugar de observación de las mismas.

4.2. Diagnóstico del estado actual de las parcelas de acuerdo a la Aplicación del Manual para la Evaluación de Actividades Turísticas Temáticas.

El estado actual de las parcelas esta expresado de acuerdo a la aplicación del Manual de Evaluación del ICT y cuya aplicación permite traer a la luz los criterios de evaluación que se cumplen y por ende los que no se cumplen.

Para cada proyecto se realizó la aplicación del mismo con el propósito de revelar los criterios que no se cumplen, esto en ambos proyectos. A continuación se presentan los resultados de las evaluaciones realizadas en cada proyecto por separado.

4.2.1. Granja Integral Familia Herrera

Figura 4 Resultados de la Aplicación del Manual para la Evaluación de las Actividades Turísticas Temáticas en el Proyecto de Granja Integral de la Familia Herrera.

DIMENSIÓN	Total Requerimiento	Cumplimiento	No Cumplimiento	NA
CAPÍTULO I: DE LA ORGANIZACIÓN	10	2	7	1
CAPÍTULO II: DE LA OPERACIÓN DE LA ACTIVIDAD	23	6	9	8
CAPÍTULO III: VARIABLES AMBIENTALES Y CULTURALES	12	10	2	0
CAPÍTULO IV: EL SERVICIO AL CLIENTE	14	0	14	0
Total	59	18	34	7

Fuente: Manual para la Evaluación de las Actividades Turísticas Temáticas Aplicado en el Proyecto de Granja Integral de la Familia Herrera.

En la figura 4 se pueden observar los resultados de la Aplicación del Manual para las Actividades Turísticas Temáticas del ICT aplicado en el Proyecto de Granja Integral de la Familia Herrera (Ver Anexo 3).

En dicha tabla se expresan las cuatro dimensiones que evalúa el Manual, así como el número total de requerimientos que posee cada dimensión y se enuncian la cantidad de criterios cumplidos, no cumplidos y además los que no aplican en el proyecto.

El cumplimiento global de criterios alcanzados en el proyecto evaluado de acuerdo a la tabla anterior, se expresa de la siguiente manera: son un total de 59 criterios de estos se cumplieron 18, no se cumplen 34 y no son aplicables 7 criterios, por tanto según la metodología de aplicación del Manual de Evaluación diseñada por el ICT los criterios que no son aplicables se deben restar del criterio total, de tal manera que $59 - 7 = 52$ el resultado es ahora el total de criterios evaluados.

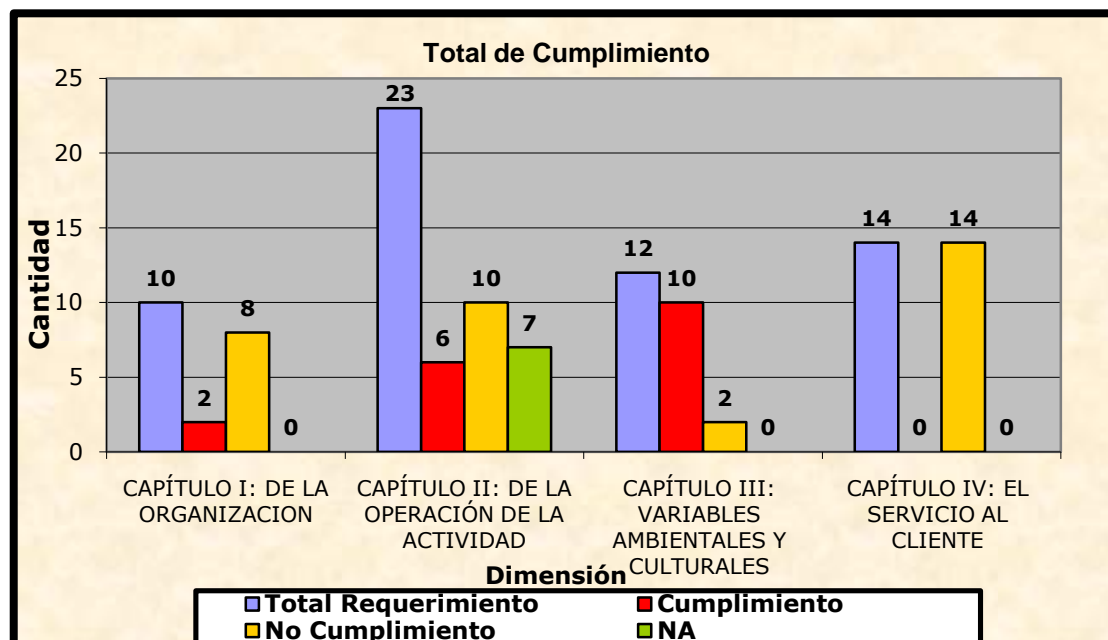
Posteriormente el total de criterios cumplidos debe ser dividido entre el total de criterios evaluados y el resultado se multiplica por 100 para obtener así el porcentaje de cumplimiento global de criterios.

Entonces para este proyecto el cumplimiento global de criterios conforme a los resultados obtenidos es el siguiente: $18 / 52 = 0.35$ este resultado se multiplica por 100 para obtener el porcentaje. $0.35 * 100 = 35\%$.

El cumplimiento global de criterios es de 35% por lo tanto el proyecto no obtiene la Declaratoria Turística por Actividad Temática de acuerdo a lo establecido en el Manual para la Evaluación de las Actividades Turísticas Temáticas diseñado por el ICT el cual expresa claramente que solo las empresas y/o proyectos que obtengan un 80% del cumplimiento global de criterios obtendrán la declaratoria.

Para una mejor interpretación de estos resultados se expresan a continuación de manera gráfica:

Gráfico 1 Total de Criterios Cumplidos y no Cumplidos en el Proyecto de Granja Integral de la Familia Herrera.



Fuente: Manual para la Evaluación de las Actividades Turísticas Temáticas Aplicado en el Proyecto de Granja Integral de la Familia Herrera.

En el gráfico anterior se puede ver de manera desglosada los criterios por cada capítulo, por ejemplo:

Del capítulo I de la Organización únicamente se cumplen 2 criterios de los 10 en total que posee el capítulo y se representan con el color rojo.

De los 7 criterios no cumplidos en este capítulo se hace énfasis en el 1, 2 y 3 que por el grado de importancia se resaltan más para que se trabaje en el cumplimiento de estos, los cuales son apreciados en el Anexo 3.

Cabe mencionar que los criterios en su totalidad son importantes y deben ser cumplidos, pero para el cumplimiento de estos se debe hacer una planificación según el grado de importancia y priorizarlos para trabajar en el cumplimiento de los mismos.

Del capítulo II de la Operación de la Actividad se cumplen 6 criterios de los 23 criterios que tiene el capítulo y 10 criterios no son cumplidos y 7 no son aplicables en el proyecto evaluado.

De los 9 criterios no cumplidos en este capítulo se resaltan los siguientes: 14, 25 y 29 como los más importantes a cumplir en corto plazo y pueden ser observados en el Anexo 3.

Del capítulo III de Variables Ambientales y Culturales en este es donde mejores resultados manifiesta el proyecto, cumpliendo 10 de un total de 12 criterios y 2 criterios no son cumplidos.

Los 2 criterios no cumplidos en este capítulo son el 34 y 37 para que se haga la respectiva verificación y se trabaje sobre estos para el cumplimiento de los mismos.

Del capítulo IV de El Servicio al Cliente en este capítulo es donde el proyecto está en serios problemas ya que no cumple un solo criterio de los 14 establecidos en el capítulo.

Para el cumplimiento de estos es necesario que cuando el proyecto sea plasmado en papel para su desarrollo como empresa se planifique con base a los criterios establecidos en dicho capítulo.

4.2.2. Granja Integral Familia López

Figura 5 Resultados de la Aplicación del Manual para la Evaluación de las Actividades Turísticas Temáticas en el Proyecto de Granja Integral de la Familia López.

DIMENSIÓN	Total Requerimiento	Cumplimiento	No Cumplimiento	NA
CAPÍTULO I: DE LA ORGANIZACION	10	2	8	0
CAPÍTULO II: DE LA OPERACIÓN DE LA ACTIVIDAD	23	7	9	7
CAPÍTULO III: VARIABLES AMBIENTALES Y CULTURALES	12	10	2	0
CAPÍTULO IV: EL SERVICIO AL CLIENTE	14	0	14	0
Total	59	19	33	7

Fuente: Manual para la Evaluación de las Actividades Turísticas Temáticas Aplicado en el Proyecto de Granja Integral de la Familia López.

En la figura 5 se pueden observar los resultados de la Aplicación del Manual para las Actividades Turísticas Temáticas del ICT aplicado en el Proyecto de Granja Integral de la Familia López (Ver Anexo 4).

En la misma se expresan las cuatro dimensiones que evalúa el Manual, así como el número total de requerimientos que posee cada dimensión y se enuncian la cantidad de criterios cumplidos, no cumplidos y además los que no aplican en el proyecto.

Como podemos ver los resultados del Manual para la Valuación de las Actividades Turísticas del ICT aplicado en este proyecto son casi exactos a los resultados obtenidos en el proyecto de Granja Integral de la Familia Herrera mostrados en la

Figura 4 Resultados de la Aplicación del Manual para la Evaluación de las Actividades Turísticas Temáticas en el Proyecto de Granja Integral de la Familia Herrera.

La diferencia se presenta en el total de criterios cumplidos que para este Proyecto de Granja Integral es de 19 superando por 1 al Proyecto de Granja integral de la Familia Herrera.

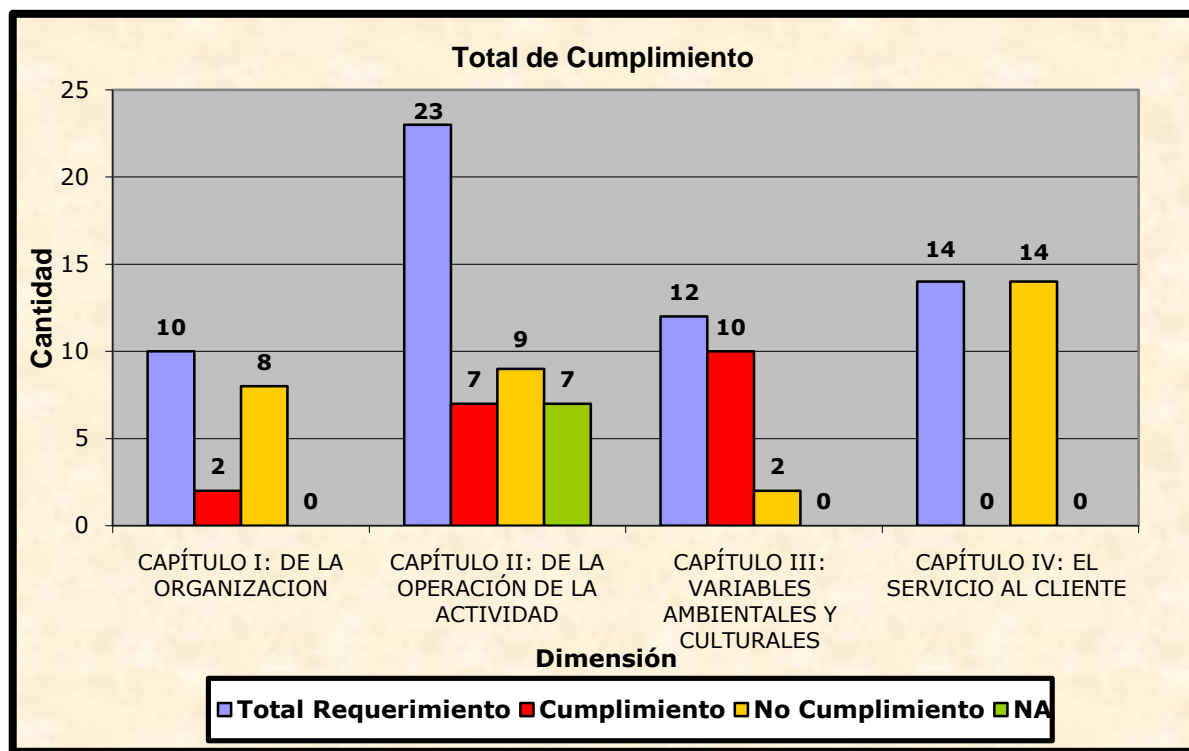
El cumplimiento Global de criterios de acuerdo con los datos de la tabla anterior se expresa de la siguiente manera: se aplica el mismo método que se explicó en los resultados del Proyecto de Granja Integral de la Familia Herrera; $59 - 7 = 52$.

Cantidad de criterios cumplidos dividido con el nuevo total de criterios evaluados. $19 / 52 = 0.37$, este resultado se multiplica por 100 para obtener el porcentaje. $0.37 * 100 = 37\%$.

El resultado muestra que el Proyecto de Granja Integral de la Familia López cumple un total del 37% de los criterios en forma global, lo que automáticamente muestra que el mismo no obtiene la Declaratoria Turística por Actividad Temática al igual que el Proyecto de la Familia Herrera, ya que se deben cumplir el 80% de los criterios en forma global.

Con el siguiente gráfico se expresan los resultados de la figura 4 en forma desglosada por cada capítulo:

Gráfico 2 Total de Criterios Cumplidos y no Cumplidos en el Proyecto de Granja Integral de la Familia López.



Fuente: Manual para la Evaluación de las Actividades Turísticas Temáticas Aplicado en el Proyecto de Granja Integral de la Familia López.

En este gráfico se confirma la similitud que existe en los resultados obtenidos en ambos Proyectos después de la Aplicación del Manual para la Evaluación de las Actividades Turísticas Temáticas.

Del capítulo I de la Organización únicamente se cumplen 2 criterios de los 10 en total que posee el capítulo y se representan con el color rojo y 1 criterio no es aplicable para el proyecto evaluado representado con el color verde.

De los 7 criterios no cumplidos en este capítulo se hace énfasis en el 1, 2 y 3 que por el grado de importancia se resaltan más para que se trabaje en el cumplimiento de estos, los cuales son apreciados en el Anexo 4.

Del capítulo II de la Operación de la Actividad se cumplen 7 criterios de los 23 criterios que tiene el capítulo y 8 criterios no son cumplidos y 7 no son aplicables en el proyecto evaluado.

De los 8 criterios no cumplidos en este capítulo se resaltan los siguientes: 14, 25 y 29 como los más importantes a cumplir en corto plazo y pueden ser observados en los Anexos 3 y 4.

Del capítulo III de Variables Ambientales y Culturales en este es donde mejores resultados manifiesta el proyecto, cumpliendo 10 de un total de 12 criterios y 2 criterios no son cumplidos.

Los 2 criterios no cumplidos en este capítulo son el 37 y 39 para que se haga la respectiva verificación y se trabaje sobre estos para el cumplimiento de los mismos.

Del capítulo IV de El Servicio al Cliente en este capítulo es donde el proyecto está en serios problemas ya que no cumple un solo criterio de los 14 establecidos en el capítulo.

Esta similitud en los resultados se debe a que ambos proyectos están en etapa de iniciación, además que los mismos poseen actividades productivas similares y comparten la misma Actividad Temática, como es la Granja Integral para exposición al Público en general y servicio de Hospedaje.

4.3. Priorización de los Criterios no Alcanzados en los Proyectos de la Familia Herrera y la Familia López después de la Aplicación del Manual para la Evaluación de las Actividades Turísticas Temáticas.

Debido a la similitud en los resultados obtenidos después de la aplicación del Manual para la Evaluación de las Actividades Turísticas Temáticas en los Proyectos de Granja Integral de la Familia Herrera y la Familia López, se generó la priorización de los Criterios no logrados de acuerdo al grado de importancia que presenta para ambos proyectos.

El listado de criterios generados aplica para los dos proyectos (haciendo la salvedad en dos criterios mediante una nota indicando a cual Proyecto corresponde), esto con el fin de que los propietarios en conjunto con la Asociación de Desarrollo, Turístico Familiar Río Celeste y con las Instituciones que están brindando asesorías y asistencia técnica (PROMES) se facilite el alcance de los criterios no logrados para que se agilice la obtención de la Declaratoria por Actividad Turística Temática que otorga el ICT.

Se sabe que todos los Criterios establecidos por el ICT en el Manual de Evaluación son importantes y deben ser cumplidos en su totalidad o por lo menos en un 80% de manera global, pero con el siguiente listado lo que se pretende es establecer un orden según el grado de urgencia o importancia para así trabajar en el logro o alcance de dichos criterios.

4.3.1. Listado de Criterios no alcanzados en los Proyectos de la Familia Herrera y la Familia López.

La numeración que se presenta en los criterios, corresponde al número del criterio en el Manual para la Evaluación de las Actividades Turísticas Temáticas del ICT aplicado en los Proyectos de la Familia Herrera y la Familia López. (Ver Anexos 3 y 4).

Del Capítulo I: de la Organización:

1. Cumplimiento de las Regulaciones para operación de la Actividad establecidas por el Ministerio de Salud.
2. Cumplimiento de las Regulaciones para operación de la Actividad establecidas por la Municipalidad local.
3. En caso de ofrecer servicio de hospedaje se encuentra debidamente inscrita ante el Instituto Costarricense de Turismo.

Del Capítulo II: de la Operación de la Actividad:

14. Se cuenta con una sala para la recepción del turista individual o en grupo, donde se le proporcionan servicios varios y de información general.

29. La planta física a nivel de Servicios Sanitarios se encuentra en buen estado de mantenimiento y limpieza a nivel de pisos, paredes, cielo raso, puertas y ventanas debe encontrarse libre de deterioro alguno, reflejando un buen acabado en sus materiales constructivos, como en su textura y pinturas tanto exteriores como interiores.

25. Cualquier instalación con fines turísticos, a nivel de bodegas, establos, viveros u otros de uso y acceso para el turista deberá encontrarse en buen estado de mantenimiento a nivel de pisos, paredes, cielo raso y techos, como a nivel de equipo y accesorios. En cuanto a la limpieza se refiere, esta incluye superficies libres de suciedad, manchas o cualquier otro detalle que resulte desagradable a la vista del turista incluyendo la ausencia de malos olores.

26. Los senderos, puentes, barandas y cualquier otro acceso peatonal se observa en buen estado de mantenimiento y limpieza.

Del Capítulo III: Variables Ambientales y Culturales:

37. Se establecen recomendaciones para el Turista sobre su comportamiento para con el medio natural.

39. La empresa evidencia que desarrolla prácticas ambientales sostenibles. (Nota este aplica para el proyecto de la familia López debido a que el Proyecto de la Familia Herrera si lo cumple).

34. La empresa da a conocer el patrimonio natural existente en el sitio en donde se realizan las actividades. (Nota este aplica para el proyecto de la familia Herrera debido a que el Proyecto de la Familia López si lo cumple).

Del Capítulo IV: El Servicio al Cliente:

46. La declaración de Misión de la Organización menciona "el servicio al cliente" como parte de su carácter especial.

47. La empresa evidencia que tiene una política escrita de servicio al cliente.

48. El servicio al cliente está incluido en el plan de marketing.

50. La empresa dispone de un sistema de medición de la satisfacción del cliente.

El servicio al cliente se evalúa periódicamente en busca de la mejora continua.

4.4. Propuestas Complementarias y Recomendaciones para Proyectos.

1. Generar mayores vínculos con las Instituciones que pueden aportar al mejoramiento de los Proyectos, y contribuyan al desarrollo del Recurso Humano mediante capacitaciones en las distintas áreas de turismo; que son esenciales para brindar un mejor servicio y para el desarrollo de una cultura empresarial, entre ellas están: Servicio al Cliente, Idioma del inglés, Recursos Naturales, Concepto de Granjas Integradas, Administración y Desarrollo de Proyectos.
2. El desarrollo de los Proyectos debe ir de acuerdo al Manual para la Evaluación de las Actividades Turísticas Temáticas aplicados en ambos Proyectos en los Anexos 3 y 4; los cuales contienen los criterios que se deben cumplir para la obtención de la Declaratoria Turística por Actividad Temática que otorga el ICT.
3. La priorización de criterios no alcanzados de acuerdo al grado de importancia y/o urgencia es la base para que la Asociación de Desarrollo, Turístico Familiar Río Celeste y los propietarios de los Proyectos de la Familia Herrera y la Familia López trabajen para buscar el cumplimiento global del 80% de los criterios establecidos en el Manual para la Evaluación de las Actividades Turísticas Temáticas del ICT.
4. Se recomienda para ambos Proyectos mejorar las instalaciones que están siendo utilizadas para la cría de animales (cerdos, ovejas, aves de corral) y que se desean utilizar para exponer al visitante, ya que según lo establecido en el criterio 25 del Manual para la Evaluación de Actividades Turísticas Temáticas, estas deben de estar en buen estado y libres de malos olores. (Ver Anexos 3 y 4).
5. El sitio para recepción de visitantes es un requisito que toda empresa que brinda servicios turísticos debe poseer y se establece en el criterio número 14 del Capítulo II de Operación de la Actividad (Ver Anexo 3).

Para el cumplimiento de este criterio se hace la siguiente propuesta: consiste en la construcción de un edificio de recepción con todos los requerimientos el cual sea usado por todos los miembros de la Asociación que tienen Proyectos de servicios y que requieren del uso de las instalaciones. Este edificio además debe ser construido en un punto estratégico para que todos los miembros reciban los respectivos grupos o atiendan individualmente a los visitantes.

Capítulo V - CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. Los Proyectos de Granjas Integradas estudiados tienen gran potencial para ser desarrollados turísticamente, debido a la ubicación geográfica y a la presencia de atractivos primarios como es el Parque Nacional Volcán Tenorio, el cual alberga gran diversidad de Flora y Fauna, así como Los Teñideros de Río Celeste, Aguas Termales, Vista Escénica etc. Además a lo interno presentan atractivos como senderos, vista escénica, las actividades productivas (agrícolas – pecuarias), todo esto hace que la actividad turística pueda ser desarrollada.
2. Los Proyectos de Granja Integral de la Familia Herrera y la Familia López obtuvieron como resultado, de la aplicación del Manual para la Evaluación de las actividades Turísticas Temáticas del ICT; un cumplimiento global de los criterios en 36% y 37% respectivamente, por lo que de acuerdo a lo establecido en el Manual de Evaluación ambos no obtendrían la declaratoria ya que el cumplimiento global de los criterios debe ser como mínimo en un 80%.

3. La priorización de los criterios no alcanzados realizada en el capítulo anterior, es la base que deben tener ambos proyectos para cubrir el 80% de los criterios; y así optar por la declaratoria por Actividad Turística Temática.
4. Los propietarios parecen estar poco motivados en desarrollar los proyectos e incorporar la Declaratoria Turística, debido que durante las visitas realizadas y en las conversaciones establecidas; manifestaron que no cuentan con los recursos económicos necesarios para remodelar la infraestructura turística mínima que el ICT establece para otorgar la Declaratoria Turística por Actividad Temática.

5.2. Recomendaciones

1. Las condiciones en las que se encuentran los proyectos requieren de mucho apoyo profesional en asesoría técnica en el concepto de turismo rural, granja integrada y métodos de producción sostenible, así como la incorporación de sistemas innovadores para diferenciar el producto de las demás granjas integradas del país.

Figura 6 Asesorías Técnicas Recomendadas a los Propietarios de Proyectos.

Temas de Asesorías	¿Quién Podría Brindar la Asesoría?	¿Cómo?
Turismo Rural	COOPRENA ACTUAR	Talleres de Turismo Rural.
Granjas Integradas	MAG	Por medio del Programa de desarrollo de granjas integradas.
Métodos de Producción Sostenible	IDA	Programa de capacitación al pequeño productor.
Diferenciación de Productos de Granjas Integradas	Profesional en Turismo Rural	Innovación de productos Turísticos.

Fuente: Elaboración propia.

2. Se recomienda a los encargados del proyecto PROMES, que antes de realizar algún tipo de financiamiento en los Proyectos estudiados, investigar que tan motivados están los propietarios de llevar a cabo el desarrollo de sus proyectos y cuanto conocen de la importancia que tiene la Declaratoria Turística del ICT para el beneficio de los mismos.
3. Se requiere de PROMES como institución facilitadora de los recursos económicos para acondicionar y remodelar la infraestructura requerida para brindar el servicio de hospedaje, así como la infraestructura de las áreas productivas que van a ser mostradas a los turistas.
4. Se sugiere a PROMES que si van a financiar estos proyectos deben contratar a un profesional en turismo rural y con conocimientos básicos en sistemas de producción agrícolas – pecuarios, para que sea el encargado de desarrollar los proyectos de acuerdo a lo que el ICT establece en su reglamentación para optar por la Declaratoria de Actividad Turística Temática.
5. El desarrollo del proyecto debe ir de acuerdo al Manual para la Evaluación de las Actividades Turísticas Temáticas diseñado por el ICT, aplicado en los Proyectos (Ver Anexos 3 y 4); los cuales contienen los criterios que se deben cumplir para la obtención de la Declaratoria Turística por Actividad Temática que otorga el ICT.
6. Existen una serie de criterios en el Manual para la Evaluación de Actividades Turísticas Temáticas que en estos proyectos específicamente no son aplicables, por lo que en la siguiente tabla se muestran, se justifica por qué no fueron aplicables y se recomienda al ICT si deberían ser modificados para hacerlos aplicables a este tipo de Proyectos.

Figura 7 Criterios No Aplicables en los Proyectos de la Familia Herrera y la Familia López.

Criterio	Justificación.	Recomendación para hacer el criterio Aplicable.
<p>16. En caso de contar con un restaurante, su planta física se encuentra en buen estado de mantenimiento y limpieza. Lo anterior implica que las áreas destinadas a la prestación de los servicios de alimentos y bebidas tendrán que encontrarse en buen estado de mantenimiento a nivel de paredes, pisos, cielo raso, equipo y mobiliario y estar funcionando. La limpieza no solo se percibe por los acabados de sus pisos, paredes, piso y cielo raso, sino que incluye además superficies libres de obstáculos y olores no usuales.</p>	<p>No es aplicable porque los proyectos no cuentan con el servicio de restaurante como actividad.</p>	<p>Debería redactarse: La planta física de la cocina se encuentra en buen estado de mantenimiento y limpieza. Implica que las áreas destinadas a la prestación de los servicios de alimentos y bebidas tendrán que encontrarse en buen estado de mantenimiento a nivel de paredes, pisos, cielo raso, equipo y mobiliario y estar funcionando. Incluye además superficies libres de obstáculos y olores no usuales.</p>
<p>17. Se dispone de una carta de menú, donde se detalla la composición de los platos y precios con los impuestos de ley.</p>	<p>No es aplicable porque los proyectos no cuentan con el servicio de restaurante como actividad.</p>	<p>Debería redactarse: Se dispone de una carta de menú, donde los Huéspedes tienen la opción de elegir los platos que desean ingerir.</p>
<p>18. Las mesas y sillas del salón se encuentran en buen estado de mantenimiento y limpieza. El equipo a nivel de mesas, sillas, se debe de encontrar en buen estado de mantenimiento , lo que significa sin que se encuentren debilitadas sus patas y soportes, libres de asperezas que puedan producir algún tipo de lesión y</p>	<p>No es aplicable porque los proyectos no cuentan con el servicio de restaurante como actividad.</p>	<p>Debería redactarse: Las mesas y sillas utilizadas en el comedor para huéspedes se encuentran en buen estado de mantenimiento y limpieza.</p>

Criterio	Justificación.	Recomendación para hacer el criterio Aplicable.
<p>capaces de soportar el peso de sus clientes. En lo que se refiere a la limpieza, tanto mesas y sillas deben de estar libres de malos olores, de manchas de mugre, que puedan producir una mala impresión al cliente.</p>		
<p>19. En caso de contar con kioscos o sodas para el consumo de alimentos y bebidas estos se encuentran en buen estado de mantenimiento y limpieza, esto a nivel de acabados de pisos, paredes, cielos rasos, equipo y mobiliario. En cuanto al equipo disponible el mismo debe carecer de partes oxidadas, deterioran de sus superficies, o cualquier otro detalle que afecte su apariencia. En cuanto a limpieza, de las instalaciones como del equipo disponible, el mismo debe reflejar superficies libres de manchas, suciedad o derrame que puedan afectar el estado de su apariencia</p>	<p>No es aplicable porque los proyectos no cuentan con Kioscos o sodas para el consumo de alimentos y bebidas.</p>	<p>Debería redactarse: El sitio destinado para el consumo de alimentos y bebidas se encuentra en buen estado de mantenimiento y limpieza, esto incluye acabados de pisos, paredes, cielo raso, equipo y mobiliario. En cuanto a limpieza, las instalaciones deben reflejar superficies libres de manchas, suciedad y por supuesto libre de malos olores.</p>
<p>20. El mobiliario de los kioscos o sodas se encuentran en buen estado de mantenimiento y limpieza, esto significa que debe encontrarse libre de deterioro alguno y funcionando. En lo que respecta a su limpieza, debe estar libre de malos olores, como manchas y suciedad alguna, que refleje descuido alguno, ante la mirada de los turistas.</p>	<p>No es aplicable porque los proyectos no cuentan con Kioscos o sodas para el consumo de alimentos y bebidas.</p>	<p>Debe redactarse: El mobiliario del sitio destinado para el consumo de alimentos y bebidas, se encuentra en buen estado de mantenimiento y limpieza, esto significa libre de deterioro alguno y funcionando. En lo que respecta a su limpieza, debe estar libre de malos olores, como manchas y suciedad alguna, que refleje descuido alguno, ante la mirada de los turistas.</p>

Criterio	Justificación.	Recomendación para hacer el criterio Aplicable.
<p>24. La Planta Física a nivel de áreas comerciales se observa en buen estado de Mantenimiento y Limpieza, lo que significa que cualquier construcción que se haya desarrollado en el proyecto con fines de explotación turística, deberá contar con pisos, paredes, cielo raso, equipo y accesorios disponibles que le garanticen al turista su buen uso y seguridad. La limpieza tanto a nivel externo como interno debe prevalecer en las instalaciones, equipo y accesorios disponibles, esto incluye la ausencia de malos olores y deterioro alguno.</p>	<p>No es aplicable porque los proyectos no cuentan con áreas comerciales.</p>	<p>Debe redactarse:</p> <p>La planta física destinada para la actividad turística se observa en buen estado de Mantenimiento y Limpieza, lo que significa que cualquier construcción que se haya desarrollado en el proyecto con fines de explotación turística, deberá contar con pisos, paredes, cielo raso, equipo y accesorios disponibles que le garanticen al turista su buen uso y seguridad. La limpieza tanto a nivel externo como interno debe prevalecer en las instalaciones, equipo y accesorios disponibles, esto incluye la ausencia de malos olores y deterioro alguno.</p>

Fuente: Elaboración propia

Bibliografía

La Gaceta. 2007. Decreto N°25226-MEIC-TUR. (en línea). Costa Rica. Consultado el 18 de Sep. 2009. Disponible en <http://faolex.fao.org/docs/pdf/cos76748.pdf>

La Gaceta. 2007. DECRETO 34046-MP-MEIC-TUR. (en línea). Costa Rica. Consultado el 18 de Sep. 2009. Disponible en <http://faolex.fao.org/docs/pdf/cos76748.pdf>

Pratt, L 2002. Logros y Retos del Turismo Costarricense (en línea). Costa Rica. Consultado el 24 sep. 2009. Disponible en <http://www.incae.edu/ES/clacds/nuestras-investigaciones/pdf/cen608.pdf>

Calderón, M. 2005. El Turismo como Promotor del Crecimiento Económico Costarricense. (en línea). Costa Rica. Consultado el 25 de sep. 2009. Disponible en <http://www.asamblea.go.cr/biblio/revista/revista/vol13-no2-ago2005/el%20turismo%20como%20promotor-MarioCalderon.html>

ICT. 2003. Estructura Institucional. (en línea). Costa Rica. Consultado el 18 de Oct. 2009. Disponible en <http://www.redturs.org/inicio/docu/costarica/estinc.doc>

ICT. 2007. Actividades Temáticas. (en línea). Costa Rica. Consultado el 22 de Oct. 2009. Disponible en http://www.visitcostarica.com/ict/paginas/infoEmpresas/pdf/Manual_Act_Tem.pdf

La Gaceta. 2007. Decreto N°25226-MEIC-TUR. (en línea). Costa Rica. Consultado el 18 de Nov. 2009. Disponible en <http://faolex.fao.org/docs/pdf/cos76748.pdf>

ICT. 2007. Manual de Evaluación de Actividades Temáticas. (en línea). Costa Rica. Consultado el 26 de Oct. Disponible en http://www.visitcostarica.com/ict/paginas/infoEmpresas/pdf/Manual_Act_Tem.pdf

AECI. (2007). Promoviendo Mercados Sostenibles para MiPyMES y Productores Rurales en Costa Rica. Sin publicar.

JAZON. (2008). Turismo rural comunitario como motor para reactivar las economías locales. Sin publicar.

Félix, Z. (2008). La Finca Integral. (En línea). Costa Rica. Consultado el 29 de Oct. Disponible en <http://www.ecag.ac.cr/revista/ecag46/nota11.htm>

Anexos

Anexo 1 Guía de Requisitos Legales para Obtener la Declaratoria por Actividad Turística Temática.

I Requisitos Legales

El interesado deberá presentar:

1- Solicitud de declaratoria turística, suscrita por el interesado (en caso de personas físicas), o por el representante de la empresa (en caso de personas jurídicas), la firma deberá estar debidamente autenticada. La solicitud deberá indicar la actividad a la que se dedicará la empresa, el lugar específico donde se operará, el nombre comercial a utilizar, la fecha de inicio de operaciones (cuando se trate de un proyecto).

Además deberá acompañar los siguientes documentos:

a) Certificado de carencia de antecedentes penales, de los representantes legales de la empresa en caso de personas jurídicas o del interesado en caso de personas físicas.

Si los apoderados son costarricenses deben presentar una certificación de antecedentes penales del Registro Judicial.

Si las personas son extranjeras, los certificados deberán ser emitidos en su lugar de procedencia y contar con las respectivas autenticaciones por parte del cónsul costarricense y del Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica. Si los documentos se emitieran en otro idioma, deberán contar con la traducción al español, la cual solamente podrá ser expedida por el cónsul, un traductor oficial costarricense o por un notario público costarricense, con conocimiento del idioma. En caso de ser expedida por notario, deberá contar las especies fiscales correspondientes.

Si la persona es extranjera, pero cuenta con status vigente de residente rentista o residente pensionado vigente, o bien con cédula de residencia vigente o tiene cédula de residencia vigente, puede presentar el certificado de antecedentes extendido por el Registro Judicial costarricense en lugar de los documentos señalados en el punto anterior.

b) Certificación, registral o notarial, de la personería jurídica de la empresa.

c) Declaración jurada, firmada por el interesado para personas físicas o por el representante legal para personas jurídicas, de los siguientes compromisos:

- Que la empresa tendrá como objeto principal las actividades turísticas, y que en caso de que se dedique a otros giros, los llevará contable y administrativamente por separado.
- Reportar cualquier cambio de propietario, administradores, domicilio, razón social, nombre comercial u otros cambios que modifiquen los alcances de la declaratoria turística otorgada.
- Indicar un medio (fax) o un lugar exacto donde recibir notificaciones, relacionadas con el trámite de obtención de declaratoria, así como para cualquier acto o resolución que en el futuro y una vez otorgada la declaratoria, puedan afectar a la empresa.
- Comunicar cualquier cambio de esta dirección, de lo contrario aceptan ser notificados en cualquier lugar o medio que conste en el expediente.
- Los proyectos nuevos que aún no estén en operación al momento de solicitar la declaratoria, deberán declarar también que iniciarán la construcción en un plazo máximo de seis meses, contados a partir del otorgamiento de la declaratoria, indicando la fecha de inicio de su operación. Si el proyecto no incluyera construcción, deberá declararse que la operación del mismo iniciará en un plazo máximo de seis meses, contados a partir del otorgamiento de la declaratoria.

Esta Declaración deberá estar debidamente autenticada y contar con el correspondiente timbre de abogado.

d) Copia certificada del plano de la propiedad, debidamente inscrito en el Catastro Nacional, que indique el número de folio real (o folio, número y asiento), información que deberá coincidir con la del punto siguiente, de lo contrario se aportará copia certificada de la oficina del Catastro o de notario público, que aclare.

e) Certificación notarial o registral de la propiedad en donde se desarrollará el proyecto, que incluya todas las características del inmueble. Si la propiedad no pertenece a la empresa gestionante, deberá presentar una copia certificada de la opción de compra del terreno, o del contrato de arrendamiento. Este contrato deberá incluir los timbres de ley y el interesado deberá aportar el título de propiedad del arrendante, así como la personería de este último si se trata de una persona jurídica.

En caso de terrenos ubicados en la zona marítimo terrestre, debe aportarse concesión debidamente inscrita en el registro correspondiente, quedando obligado el interesado a cumplir con el uso asignado y con las condiciones establecidas en el plan regulador de la zona, lo cual verificara el Departamento de Fomento en el Departamento de Concesiones.

Cuando se trate de terrenos incluidos en el Proyecto Golfo Papagayo, debe aportarse concesión debidamente inscrita en el registro correspondiente, quedando obligado el interesado a cumplir con las condiciones establecidas en el contrato y en el plan maestro, lo cual verificara el Departamento de Fomento en el Proyecto Golfo Papagayo.

Los proyectos nuevos que aún no estén en operación al momento de solicitar la declaratoria, deberán declarar también que iniciarán la construcción en un plazo máximo de seis meses, contados a partir del otorgamiento de la declaratoria, indicando la fecha de inicio de su operación. Si el proyecto no incluyera construcción, deberá declararse que la operación del mismo iniciará en un plazo máximo de seis meses, contados a partir del otorgamiento de la declaratoria.

Esta Declaración deberá estar debidamente autenticada y contar los timbres correspondientes.

Requisitos Técnicos- Económicos para empresas en operación.

I- Requisitos Técnicos:

Las empresas que se encuentran en operación y solicitan la declaratoria de actividad turística, deberán:

1. Presentar una carta donde se autoriza a realizar la inspección por parte del Proceso de Gestión y Asesoría Turística del Instituto Costarricense de Turismo, con el propósito de realizar una evaluación y clasificación conforme a la guía de inspección publicada.
2. Copia de la patente municipal y del permiso de funcionamiento del Ministerio de Salud.
3. Obtener en la inspección y calificación un resultado mínimo de un 80% en cualquiera de las actividades temáticas.

II- Requisitos económicos:

Toda empresa o actividad que opte por Declaratoria Turística, debe indicar en forma clara, precisa y detalle, en qué consiste el establecimiento o proyecto.

Asimismo, deberá aportarse los empleos y la inversión planeada y/o realizada, que va a generar el proyecto y/o empresa que esté solicitando la declaratoria.

Las empresas que se encuentran en proyecto (No han iniciado operaciones) y solicitan la declaratoria de actividad turística, deberán presentar:

Requisitos Técnicos y Económicos para Proyectos:

I- Requisitos Técnicos:

1. Comprometerse a presentar la copia certificada de la patente municipal y del permiso de funcionamiento del Ministerio de Salud.

2. Los proyectos que vayan a desarrollar infraestructura nueva, deberán declarar que se comprometen a cumplir una vez que entren en operación, con los requisitos de equipamiento e infraestructura mínima de servicios detallados en el inciso c) del Anexo 1 del Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas, de lo contrario aceptan que se les aplique la parte final del artículo 8 punto 2 inciso 2.2 del Reglamento citado el cual básicamente dice: Las solicitudes de proyectos nuevos que no estén en operación, serán inspeccionadas al momento de iniciar operaciones para su categorización conforme a la guía del Anexo 3 del Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas, el cual se conoce como la Guía de Inspección para Empresas en Operación de Hospedaje, Gastronomía, Centros de Diversión Nocturna y Actividades Turísticas Temáticas; esto para verificar el cumplimiento de los requisitos de Equipamiento e Infraestructura Mínima de servicios detallados en el Anexo 1, (para el caso de este trabajo ver (Anexo 2).

De no cumplir con tales requisitos se instará a corregirlos en un plazo mínimo de un mes y de no hacerse las correcciones, la declaratoria será revocada.

3. Las solicitudes de proyectos nuevos que no estén en operación, será inspeccionados al momento de iniciar operaciones para su categorización conforme a la Guía del Anexo 3 Manual para la Evaluación de las Actividades Turísticas Temáticas.

4. De no cumplir con tales requisitos se instará a corregirlos en un plazo mínimo de un mes y de no hacerse las correcciones, la declaratoria será revocada.

II Requisitos Económicos:

Toda empresa o actividad que opte por Declaratoria Turística, debe indicar en forma clara, precisa y detallada, en qué consiste el establecimiento o proyecto.

Asimismo, deberá aportarse los empleos directos que se genera por la prestación del servicio y la inversión planeada y/o realizada, que va a generar el proyecto y/o empresa que esté solicitando la declaratoria.

Anexo 2 Equipamiento e Infraestructura Mínima para empresas dedicadas a las Actividades Turísticas Temáticas.

1. Accesos de vehículos y de peatones, calles, rotondas, indicar las obras de accesibilidad para personas con discapacidad física.
2. Estacionamientos: ubicarlos en la planta en conjunto, espacios para personas con discapacidad con accesibilidad a otras instalaciones, estacionamiento para servicio.
3. Área de recepción: Espacio para la atención del público, puesto de información.
4. Servicios sanitarios públicos separados para público de cada sexo. Uno con facilidades para personas con discapacidad.
5. Área para uso de los empleados con facilidades de comedor, vestidores, lockers y servicios sanitarios separados para empleados de cada sexo (con ducha si así lo amerita), con accesibilidad para personas con discapacidad.
6. Seguridad y prevención contra emergencias, planta eléctrica, señalización de salidas, luces de emergencia, extintores y alarmas contra incendios.
7. Ubicar talleres de mantenimiento y bodegas indicando su uso.
8. Ubicar tableros eléctricos, de emergencia, depósitos de gas y depósitos herméticos de basura.
9. Dependiendo el tipo de proyecto se inspeccionará las diferentes facilidades e instalaciones de servicios complementarios (aulas, salas de conferencia, restaurantes, salón comedor y otras instalaciones).

Anexo 3 Manual para la Evaluación de las Actividades Turísticas Temáticas Aplicado en el Proyecto de la Familia Herrera.

Manual para la Evaluación de las Actividades Turísticas Temáticas			
Nombre de la Empresa: Granja Integral Familia Herrera			
Puntaje y Evaluación del Manual			
#	Requerimiento	Puntaje	%
1	Capítulo I De la Organización	10	17%
2	Capítulo II De la Operación	23	39%
3	Capítulo III Variables Ambientales y Culturales	12	20%
4	Capítulo IV Del Servicio al Cliente	14	24%
Total		59	100%
Optan con la Declaratoria Turísticas aquellas empresas que obtienen una calificación mínima del 80%			

CAPÍTULO I: DE LA ORGANIZACIÓN				
#	Requerimiento	Si	No	NA
1	Cumple con las regulaciones para su operación establecidas por el Ministerio de Salud.		1	
2	Cumple con las Regulaciones para su operación establecidas por la Municipalidad local.		1	
3	En caso de ofrecer los servicios de hospedaje la empresa se encuentra debidamente inscrita ante el Instituto Costarricense de Turismo.		1	
4	La empresa dispone de un Seguro de Responsabilidad Civil y gastos médicos.		1	

5	Cuando se involucran actividades de Turismo de Aventura las mismas se apegan a lo establecido en el Reglamento para la operación de Turismo de Aventura bajo los alcances del Decreto Ejecutivo N° 31095-MEIC- S - TUR y sus modificaciones.		1	
6	La empresa dispone de una bitácora de Mantenimiento		1	
7	La empresa dispone de un Manual de Seguridad		1	
8	Los Guías tienen el certificado de Primeros Auxilios y RCP	1		
9	Se dispone de Guías para atender a los turistas tanto en forma individual o grupal.	1		
10	La empresa dispone de un Reglamento Interno de Operación para el desarrollo de sus visitas.		1	
	Total	2	8	

CAPÍTULO II: DE LA OPERACIÓN DE LA ACTIVIDAD

#	Requerimiento	Si	No	NA
11	Considera un aspecto temático como eje principal de su Actividad Turística.	1		
12	En lo que respecta a su ubicación el proyecto se encuentra rodeado de atractivos turísticos competitivos según las unidades de planeamiento establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo Turístico 2002-2012	1		
13	Se cuenta con una serie de Disposiciones Generales de Información y Seguridad al Turista.		1	
14	Se cuenta con una sala para la recepción del turista individual o en grupo, donde se le proporcionan servicios varios y de información general.		1	
15	Todos los servicios y accesos a las actividades se encuentran señalados.		1	

16	En caso de contar con un restaurante, su planta física se encuentra en buen estado de mantenimiento y limpieza. Lo anterior implica que las áreas destinadas a la prestación de los servicios de alimentos y bebidas tendrán que encontrarse en buen estado de mantenimiento a nivel de paredes, pisos, cielo raso, equipo y mobiliario y estar funcionando. La limpieza no solo se percibe por los acabados de sus pisos, paredes, piso y cielo raso, sino que incluye además superficies libres de obstáculos y olores no usuales.			1
17	Se dispone de una carta de menú, donde se detalla la composición de los platos y precios con los impuestos de ley.			1
18	Las mesas y sillas del salón se encuentran en buen estado de mantenimiento y limpieza. El equipo a nivel de mesas, sillas, se debe de encontrar en buen estado de mantenimiento , lo que significa sin que se encuentren debilitadas sus patas y soportes, libres de asperezas que puedan producir algún tipo de lesión y capaces de soportar el peso de sus clientes. En lo que se refiere a la limpieza, tanto mesas y sillas deben de estar libres de malos olores, de manchas de mugre, que puedan producir una mala impresión al cliente.			1
19	En caso de contar con kioscos o sodas para el consumo de alimentos y bebidas estos se encuentran en buen estado de mantenimiento y limpieza, esto a nivel de acabados de pisos, paredes, cielos rasos, equipo y mobiliario. En cuanto al equipo disponible el mismo debe carecer de partes oxidadas, deterioran de sus superficies, o cualquier otro detalle que afecte su apariencia. En cuanto a limpieza, de las instalaciones como del equipo disponible, el mismo debe reflejar superficies libres de manchas, suciedad o derrame que puedan afectar el estado de su apariencia			1
20	El mobiliario de los kioscos o sodas se encuentran en buen estado de mantenimiento y limpieza, esto significa que debe encontrarse libre de deterioro alguno y funcionando. En lo que respecta a su limpieza, debe estar libre de malos olores, como manchas y suciedad alguna, que refleje descuido alguno, ante la mirada de los turistas			1

21	La empresa dispone de equipo de comunicación de los guías con la base de operaciones.		1	
22	La empresa dispone de equipo especializado para el desarrollo de sus programas (Caminatas, Caballos, Cavernas, Canopy, etc.) el cual según su modalidad será certificado y se encontrará en buen estado de mantenimiento y limpieza, lo que implica que según la modalidad de prestación de servicio deberá contar con equipo certificado para la práctica de este tipo de deportes que se caracteriza por su nivel de acto riesgo. El equipo disponible no debe tener malos olores, ni presentar desgaste o deterioro alguno. Asimismo debe estar libre de manchas o cualquier otro detalle que pueda producir desagrado para el uso del turista.		1	
23	La empresa dispone de un local para la venta de recuerdos y artesanías.		1	
24	La Planta Física a nivel de áreas comerciales se observa en buen estado de Mantenimiento y Limpieza, lo que significa que cualquier construcción que se haya desarrollado en el proyecto con fines de explotación turística, deberá contar con pisos, paredes, cielo raso, equipo y accesorios disponibles que le garanticen al turista su buen uso y seguridad. La limpieza tanto a nivel externo como interno debe prevalecer en las instalaciones, equipo y accesorios disponibles, esto incluye la ausencia de malos olores y deterioro alguno.			1
25	Cualquier instalación con fines turísticos, a nivel de bodegas, establos, viveros u otros de uso y acceso para el turista deberá encontrarse en buen estado de mantenimiento a nivel de pisos, paredes, cielo raso y techos, como a nivel de equipo y accesorios. En cuanto a la limpieza se refiere, esta incluye superficie libre de suciedad, manchas o cualquier otro detalle que resulte desagradable a la vista del turista incluyendo la ausencia de malos olores.		1	
26	Los senderos, puentes, barandas y cualquier otro acceso peatonal se observa en buen estado de mantenimiento y limpieza.		1	

27	Los servicios sanitarios públicos están equipados con los accesorios básicos: Porta-papel, porta-toallas, secador de manos, espejos, jabonera líquida, y basureros.	1		
28	La loza sanitaria a nivel de inodoros, lavabos, y otros, se encuentra en buen estado de mantenimiento y limpieza, esto significa que debe tener todas sus piezas completas a nivel de inodoro, tanque y lavatorio, siendo el acabado del mismo adecuado para sus propósitos de operación. En lo que respecta a la limpieza dicha loza debe encontrarse libre de manchas y de suciedad alguna como de malos olores.	1		
29	La planta física a nivel de Servicios Sanitarios se encuentra en buen estado de mantenimiento y limpieza a nivel de pisos, paredes, cielo raso, puertas y ventanas debe encontrarse libre de deterioro alguno, reflejando un buen acabado en sus materiales constructivos, como en su textura y pinturas tanto exteriores como interiores.		1	
30	El personal que atiende a los turistas lleva su correspondiente gafete.		1	
31	El personal estará debidamente uniformado.	1		
32	El personal se encontrará capacitado según los puestos de trabajo.	1		
33	Se dispone de Áreas y de Información (Visual, sonora o de texto) para Personas con Capacidad Física Restringida.		1	
	Total	6	9	7

CAPÍTULO III VARIABLES AMBIENTALES Y CULTURALES

#	Requerimiento	Si	No	NA
34	La empresa da a conocer el patrimonio natural existente en el sitio en donde se realizan las actividades.		1	
35	La empresa da a conocer el patrimonio cultural existente en el sitio donde	1		

	se realizan las actividades.			
36	La empresa evidencia que promueve la Educación Ambiental y consolida la Cultura Ambientalista.	1		
37	Se establecen recomendaciones para el Turista sobre su comportamiento para con el medio natural.		1	
38	La empresa evidencia que está interesada en implementar medidas para reducir su impacto con el medio ambiente (uso de productos biodegradables, etc.).	1		
39	La empresa evidencia que desarrolla prácticas ambientales sostenibles.	1		
40	La empresa incluye dentro de sus actividades espectáculos o expresiones artístico-culturales.	1		
41	La empresa apega sus diseños al modelo de Arquitectura Vernácula propios de su región.	1		
42	Se da la puesta en valor de la gastronomía local, como un elemento de rescate del patrimonio costarricense.	1		
43	La empresa desarrolla programas ambientales con la comunidad inmediata	1		
44	La empresa dispone de programas ambientales específicos para la conservación de los recursos naturales	1		
45	La experiencia dentro del sitio permite reconocer elementos culturales locales además de los nacionales.	1		
	Total	10	2	0

Capítulo IV: EL SERVICIO AL CLIENTE

#	Requerimiento	Si	No	NA
46	La declaración de Misión de la Organización menciona "el servicio al cliente" como parte de su carácter especial.		1	
47	La empresa evidencia que tiene una política escrita de servicio al cliente		1	

48	El servicio al cliente está incluido en el plan de marketing		1	
49	Se comunican las políticas de servicio a los clientes ¿Cómo?		1	
50	La empresa dispone de un sistema de medición de la satisfacción del cliente.		1	
51	La Junta Directiva o el más alto nivel de la empresa utiliza la información del servicio al cliente como base para tomar decisiones.		1	
52	La Junta Directiva o el más alto nivel asigna recursos suficientes para asegurarse de que el servicio al cliente funciona a un nivel adecuado.		1	
53	Para el servicio al cliente solo se recogen datos esenciales mediante la aplicación de una boleta.		1	
54	Las boletas o formularios relacionados con el servicio al cliente se llevan en un archivo debidamente foliado.		1	
55	Al personal se le dan instrucciones claras respecto a la naturaleza de su esperada contribución al servicio al cliente.		1	
56	El servicio al cliente se evalúa periódicamente en busca de la mejora continua.		1	
57	La empresa tiene un procedimiento legal para tratar las quejas de los turistas consumidores y que está reflejado en su documento de contrato-standard Conditions of Offer and Contract for Research and Consultancy.		1	
58	Sigue y contesta las quejas que surgen de sus Representantes o Comercializadores (Otros prestadores de Servicios como las Oficinas de Reservas, Agencias de Viajes, Hoteles, etc.		1	
59	La empresa proporciona entrenamiento periódico para reforzar la importancia del servicio al cliente.		1	
	Total	0	14	0

Anexo 4 Manual para la Evaluación de las Actividades Turísticas Temáticas Aplicado en el Proyecto de la Familia López.

Manual para la Evaluación de las Actividades Turísticas Temáticas			
Nombre de la Empresa: Granja Integral Familia López			
Puntaje y Evaluación del Manual			
#	Requerimiento	Puntaje	%
1	Capítulo I De la Organización	10	17%
2	Capítulo II De la Operación	23	39%
3	Capítulo III Variables Ambientales y Culturales	12	20%
4	Capítulo IV Del Servicio al Cliente	14	24%
Total		59	100%
Optan con la Declaratoria Turísticas aquellas empresas que obtienen una calificación mínima del 80%			

CAPÍTULO I: DE LA ORGANIZACIÓN				
#	Requerimiento	Si	No	NA
1	Cumple con las regulaciones para su operación establecidas por el Ministerio de Salud.		1	
2	Cumple con las Regulaciones para su operación establecidas por la Municipalidad local.		1	
3	En caso de ofrecer los servicios de hospedaje la empresa se encuentra debidamente inscrita ante el Instituto Costarricense de Turismo.		1	
4	La empresa dispone de un Seguro de Responsabilidad Civil y gastos médicos.		1	

5	Cuando se involucran actividades de Turismo de Aventura las mismas se apegan a lo establecido en el Reglamento para la operación de Turismo de Aventura bajo los alcances del Decreto Ejecutivo N° 31095-MEIC- S - TUR y sus modificaciones.		1	
6	La empresa dispone de una bitácora de Mantenimiento		1	
7	La empresa dispone de un Manual de Seguridad		1	
8	Los Guías tienen el certificado de Primeros Auxilios y RCP	1		
9	Se dispone de Guías para atender a los turistas tanto en forma individual o grupal	1		
10	La empresa dispone de un Reglamento Interno de Operación para el desarrollo de sus visitas.		1	
	Total	2	8	0

CAPÍTULO II: DE LA OPERACIÓN DE LA ACTIVIDAD				
#	Requerimiento	Si	No	NA
11	Considera un aspecto temático como eje principal de su Actividad Turística.	1		
12	En lo que respecta a su ubicación el proyecto se encuentra rodeado de atractivos turísticos competitivos según las unidades de planeamiento establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo Turístico 2002-2012	1		
13	Se cuenta con una serie de Disposiciones Generales de Información y Seguridad al Turista.		1	
14	Se cuenta con una sala para la recepción del turista individual o en grupo, donde se le proporcionan servicios varios y de información general.		1	
15	Todos los servicios y accesos a las actividades se encuentran señalados.		1	

16	En caso de contar con un restaurante, su planta física se encuentra en buen estado de mantenimiento y limpieza. Lo anterior implica que las áreas destinadas a la prestación de los servicios de alimentos y bebidas tendrán que encontrarse en buen estado de mantenimiento a nivel de paredes, pisos, cielo rasos, equipo y mobiliario y estar funcionando. La limpieza no solo se percibe por los acabados de sus pisos, paredes, piso y cielo raso, sino que incluye además superficies libres de obstáculos y olores no usuales.			1
17	Se dispone de una carta de menú, donde se detalla la composición de los platos y precios con los impuestos de ley.			1
18	Las mesas y sillas del salón se encuentran en buen estado de mantenimiento y limpieza. El equipo a nivel de mesas, sillas, se debe de encontrar en buen estado de mantenimiento , lo que significa sin que se encuentren debilitadas sus patas y soportes, libres de asperezas que puedan producir algún tipo de lesión y capaces de soportar el peso de sus clientes. En lo que se refiere a la limpieza, tanto mesas y sillas deben de estar libres de malos olores, de manchas de mugre, que puedan producir una mala impresión al cliente.			1
19	En caso de contar con kioscos o sodas para el consumo de alimentos y bebidas estos se encuentran en buen estado de mantenimiento y limpieza, esto a nivel de acabados de pisos, paredes, cielos rasos, equipo y mobiliario. En cuanto al equipo disponible el mismo debe carecer de partes oxidadas, deterioran de sus superficies, o cualquier otro detalle que afecte su apariencia. En cuanto a limpieza, de las instalaciones como del equipo disponible, el mismo debe reflejar superficies libres de manchas, suciedad o derrame que puedan afectar el estado de su apariencia			1
20	El mobiliario de los kioscos o sodas se encuentran en buen estado de mantenimiento y limpieza, esto significa que debe encontrarse libre de deterioro alguno y funcionando. En lo que respecta a su limpieza, debe estar libre de malos olores, como manchas y suciedad alguna, que refleje descuido alguno, ante la mirada de los turistas			1
21	La empresa dispone de equipo de comunicación de los guías con la base de operaciones.		1	

22	La empresa dispone de equipo especializado para el desarrollo de sus programas (Caminatas, Caballos, Cavernas, Canopy, etc.) el cual según su modalidad será certificado y se encontrará en buen estado de mantenimiento y limpieza, lo que implica que según la modalidad de prestación de servicio deberá contar con equipo certificado para la práctica de este tipo de deportes que se caracteriza por su nivel de acto riesgo. El equipo disponible no debe tener malos olores, ni presentar desgaste o deterioro alguno. Asimismo debe estar libre de manchas o cualquier otro detalle que pueda producir desagrado para el uso del turista.		1	
23	La empresa dispone de un local para la venta de recuerdos y artesanías.		1	
24	La Planta Física a nivel de áreas comerciales se observa en buen estado de Mantenimiento y Limpieza, lo que significa que cualquier construcción que se haya desarrollado en el proyecto con fines de explotación turística, deberá contar con pisos, paredes, cielo raso, equipo y accesorios disponibles que le garanticen al turista su buen uso y seguridad. La limpieza tanto a nivel externo como interno debe prevalecer en las instalaciones, equipo y accesorios disponibles, esto incluye la ausencia de malos olores y deterioro alguno.			1
25	Cualquier instalación con fines turísticos, a nivel de bodegas, establos, viveros u otros de uso y acceso para el turista deberá encontrarse en buen estado de mantenimiento a nivel de pisos, paredes, cielo raso y techos, como a nivel de equipo y accesorios. En cuanto a la limpieza se refiere, esta incluye superficie libre de suciedad, manchas o cualquier otro detalle que resulte desagradable a la vista del turista incluyendo la ausencia de malos olores.		1	
26	Los senderos, puentes, barandas y cualquier otro acceso peatonal se observa en buen estado de mantenimiento y limpieza.		1	
27	Los servicios sanitarios públicos están equipados con los accesorios básicos: Porta-papel, porta-toallas, secador de manos, espejos, jabonera líquida, y basureros.		1	

28	La loza sanitaria a nivel de inodoros, lavabos, y otros, se encuentra en buen estado de mantenimiento y limpieza, esto significa que debe tener todas sus piezas completas a nivel de inodoro, tanque y lavatorio, siendo el acabado del mismo adecuado para sus propósitos de operación. En lo que respecta a la limpieza dicha loza debe encontrarse libre de manchas y de suciedad alguna como de malos olores.	1		
29	La planta física a nivel de Servicios Sanitarios se encuentra en buen estado de mantenimiento y limpieza a nivel de pisos, paredes, cielo raso, puertas y ventanas debe encontrarse libre de deterioro alguno, reflejando un buen acabado en sus materiales constructivos, como en su textura y pinturas tanto exteriores como interiores.	1		
30	El personal que atiende a los turistas lleva su correspondiente gafete.		1	
31	El personal estará debidamente uniformado.	1		
32	El personal se encontrará capacitado según los puestos de trabajo.	1		
33	Se dispone de Áreas y de Información (Visual, sonora o de texto) para Personas con Capacidad Física Restringida.		1	
	Total	7	9	7

CAPÍTULO III VARIABLES AMBIENTALES Y CULTURALES

#	Requerimiento	Si	No	NA
34	La empresa da a conocer el patrimonio natural existente en el sitio en donde se realizan las actividades.	1		
35	La empresa da a conocer el patrimonio cultural existente en el sitio donde se realizan las actividades.	1		
36	La empresa evidencia que promueve la Educación Ambiental y consolida la Cultura Ambientalista.	1		
37	Se establecen recomendaciones para el Turista sobre su comportamiento para con el medio natural.		1	

38	La empresa evidencia que está interesada en implementar medidas para reducir su impacto con el medio ambiente (uso de productos biodegradables, etc.).	1		
39	La empresa evidencia que desarrolla prácticas ambientales sostenibles.		1	
40	La empresa incluye dentro de sus actividades espectáculos o expresiones artístico-culturales.	1		
41	La empresa apega sus diseños al modelo de Arquitectura Vernácula propios de su región.	1		
42	Se da la puesta en valor de la gastronomía local, como un elemento de rescate del patrimonio costarricense.	1		
43	La empresa desarrolla programas ambientales con la comunidad inmediata	1		
44	La empresa dispone de programas ambientales específicos para la conservación de los recursos naturales	1		
45	La experiencia dentro del sitio permite reconocer elementos culturales locales además de los nacionales.	1		
	Total	10	2	0

Capítulo IV: EL SERVICIO AL CLIENTE				
#	Requerimiento	Si	No	NA
46	La declaración de Misión de la Organización menciona "el servicio al cliente" como parte de su carácter especial.		1	
47	La empresa evidencia que tiene una política escrita de servicio al cliente		1	
48	El servicio al cliente está incluido en el plan de marketing		1	
49	Se comunican las políticas de servicio a los clientes ¿Cómo?		1	
50	La empresa dispone de un sistema de medición de la satisfacción del cliente.		1	

51	La Junta Directiva o el más alto nivel de la empresa utilizan la información del servicio al cliente como base para tomar decisiones.		1	
52	La Junta Directiva o el más alto nivel asigna recursos suficientes para asegurarse de que el servicio al cliente funciona a un nivel adecuado.		1	
53	Para el servicio al cliente solo se recogen datos esenciales mediante la aplicación de una boleta.		1	
54	Las boletas o formularios relacionados con el servicio al cliente se llevan en un archivo debidamente foliado.		1	
55	Al personal se le dan instrucciones claras respecto a la naturaleza de su esperada contribución al servicio al cliente.		1	
56	El servicio al cliente se evalúa periódicamente en busca de la mejora continua.		1	
57	La empresa tiene un procedimiento legal para tratar las quejas de los turistas consumidores y que está reflejado en su documento de contrato-standard Conditions of Offer and Contract for Research and Consultancy.		1	
58	Sigue y contesta las quejas que surgen de sus Representantes o Comercializadores(Otros prestadores de Servicios como las Oficinas de Reservas, Agencias de Viajes, Hoteles, etc.		1	
59	La empresa proporciona entrenamiento periódico para reforzar la importancia del servicio al cliente.		1	
	Total	0	14	0

Anexo 5 Proyecto de Granja Integral de la Familia Herrera.



Estanques para la Cría de Tilapias.



Corral de Cerda para Crías.



Corral para Cerdos de Engorde



Área de Frutales



Propietarios de la Granja de Izquierda a Derecha Isai Herrera, Annia Álvarez y el estudiante Antonio Castillo



Casa de Habitación

Anexo 6 Proyecto de Granja Integral Familia López.



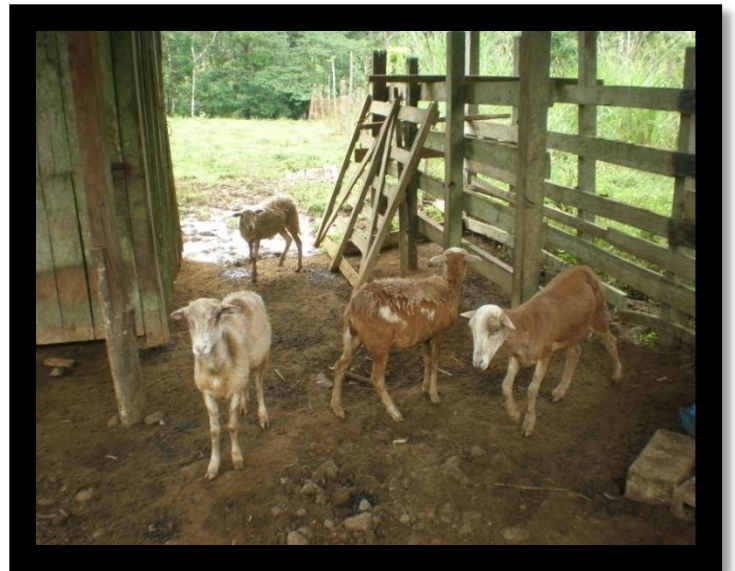
Casa de Habitación



Ganado de Engorde



Senderos



Cría de Ovejas



Área de Frutales



Habitación para Hospedaje