



Vol 7, Nº 16 (junio/junho 2014)

ELABORACIÓN DE UN PROTOCOLO DE GESTIÓN AMBIENTAL PARA MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (MIPYMES) DE TURISMO RURAL COMUNITARIO EN COSTA RICA, QUE FACILITE EL PROCESO DE REDUCCIÓN DE HUELLA DE CARBONO EN SUS ACTIVIDADES.

César Eduardo Chaves Agüero
CChavesAguero@ina.ac.cr

RESUMEN

El Gobierno de Costa Rica adquirió el compromiso de ser neutral en carbono o “C-Neutral” para el año 2021. Este compromiso ha dado inicio a la construcción de la Estrategia Nacional de Cambio Climático (ENCC), en la cual uno de sus componentes principales es la mitigación y dentro de la misma el sector Turismo es clave.

Por medio del proyecto en mención se genera un marco de referencia para que las micro, pequeñas y medianas empresas de turismo rural comunitario costarricenses, cuenten con un insumo para gestionar sus impactos ambientales, por medio de asistencias técnicas que el Instituto nacional de Aprendizaje ofrece para el sector turístico, por medio del cual se facilite el acceso a información que permita orientar el accionar de las unidades productivas que decidan ingresar a ser parte de un sistema de carbono neutralidad.

Estas estrategias son una forma de mitigar el impacto ambiental que genera la actividad turística que se realiza y funcionan como un mecanismo adicional y complementario a sistemas actuales de certificación en sostenibilidad turística y ambiental (CST y Rainforest Alliance).

Este proyecto pretende elaborar un protocolo de gestión ambiental que facilite el proceso de reducción de huella de carbono en las actividades de micro, pequeñas y medianas empresas de turismo rural comunitario en Costa Rica por medio de las buenas prácticas de gestión, via asistencias técnicas de capacitación al personal.

Estas capacitaciones son herramienta para fortalecer las buenas prácticas de gestión ambiental y las acciones para mitigar y adaptarse al cambio climático por parte del sector turístico rural nacional.

Por medio de entrevistas y análisis de informes se diagnostica la situación actual del sector turístico rural comunitario nacional con respecto a la reducción de huella de carbono en procesos operativos y de gestión. Por medio de revisión bibliográfica se analiza la normativa nacional e internacional en sostenibilidad turística, ambiental y de carbono neutralidad como medio que facilite el desarrollo de procesos que orienten las estrategias de C-neutralidad en las mipymes de turismo rural comunitario.

Las estrategias para la incorporación de procesos que faciliten la carbono neutralidad y la reducción de la huella de carbono dentro de las operaciones de mipymes de turismo rural comunitario se logra a través del diseño de una metodología a asistencia técnica integral (ATI) que se ejecutará en las empresas seleccionadas.

Para que la ATI sea operativa, se fomentan las buenas prácticas ambientales, las tecnologías limpias y los mecanismos de reducción y compensación de gases de efecto invernadero dentro de las empresas de Turismo Rural Comunitario en Costa Rica por medio de una guía con un protocolo de operacionalización basados en criterios globales de sostenibilidad turística.

La realización de actividades de monitoreo y evaluación de las iniciativas de turismo rural que participen en una segunda fase por medio de proyectos pilotos para los próximos años, será fundamental para que se vean los resultados de los protocolos ambientales de las capacitaciones y se materialicen las acciones de mitigación del cambio climático.

SUMMARY

The Government of Costa Rica made a commitment to be carbon neutral or "C - Neutral "for 2021. This commitment has begun the construction of the National Climate Change Strategy (ENCC) , in which one of its main components is the mitigation and within the same tourism sector is key.

Through the project in question is generated a framework for micro, small and medium enterprises in rural tourism in Costa Rica, have an input to manage their environmental impacts, through technical assistance to the National Institute for Learning offers the tourism sector, by which to facilitate access to information to guide the actions of the production units that decide to register to be part of a carbon neutrality.

These strategies are one way to mitigate the environmental impact generated by tourism activity and function is performed as an additional and complementary to existing systems certification in tourism and environmental sustainability (CST and Rainforest Alliance).

This project aims to develop an environmental management protocol that facilitates the process of carbon footprint reduction in the activities of micro, small and medium enterprises in rural tourism in Costa Rica through good management practices, technical assistance training via staff .

These trainings are good tool to strengthen environmental management practices and actions to mitigate and adapt to climate change by the national rural tourism.

Through interviews and analysis reports diagnosed the current situation of national community rural tourism sector with respect to the reduction of carbon footprint management and operational processes. Through literature review examines the national and international standards in sustainable tourism, environmental and carbon neutrality as a means to facilitate the development of processes that guide the C - neutral strategies in MSME community rural tourism.

Strategies for incorporating processes that facilitate carbon neutrality and reducing the carbon footprint within the operations of rural community tourism MSMEs achieved through the

design of a methodology to comprehensive technical assistance (CTA) that will run on the selected companies.

For the ATI is operational, will encourage good environmental practices , clean technologies and mechanisms to reduce and offset greenhouse gas within enterprises Rural Community Tourism in Costa Rica by a guide with a protocol operationalization based global sustainable tourism criteria .

To undertake monitoring and evaluation of rural tourism initiatives to participate in a second phase through pilot projects for the coming years will be crucial to see the results of environmental protocols of training and actions to materialize climate change mitigation.

INTRODUCCIÓN

El turismo es una actividad que comprende el disfrute y el aprovechamiento de los recursos de un país. La existencia y permanencia de ciertos atractivos socioculturales y ambientales, provoca el desarrollo turístico en una nación y por ende una gran cantidad de beneficios para sectores como la economía, el ambiente, la sociedad, la cultura y la política, realizada de una forma responsable.

La rápida expansión del sector turismo representa uno de los principales cambios estructurales que ha experimentado la economía costarricense desde 1990. Dentro de las actividades productivas favorecidas por la apertura comercial y las políticas de incentivos, el turismo se destaca entre las actividades con mejor desempeño, y representa hoy una de las principales actividades generadoras de divisas del país. (Turismo y ambiente, 2009, en línea).

Esta expansión generó el desarrollo de complejos turísticos que antepusieron la rentabilidad en detrimento del medio ambiente, provocando diversos impactos negativos de gran significancia, debido principalmente a un sobre dimensionamiento de esta actividad con respecto a la capacidad de carga que pueden soportar los atractivos turísticos en las zonas naturales del país.

Entre los impactos que se le pueden atribuir a la actividad turística, destacan aquellos debido a la descarga de aguas residuales sin un previo tratamiento, la sobre utilización de la energía y el recurso hídrico potable, la ausencia de un manejo integral de los desechos generados, la falta de educación ambiental tanto a nivel de empresa como de los actores relacionados directamente e indirectamente con la misma, y a la falta de responsabilidad social empresarial, como los efectos más importantes.

En Costa Rica el desarrollo del turismo es una de las principales fuentes que gran cantidad de ingresos por medio de divisas para el país, provocando un dinamismo en la economía. Su rápida expansión representa uno de los principales cambios estructurales que ha experimentado la economía costarricense en los últimos 20 años.

La actividad turística en el país desarrolla encadenamientos con otros sectores, lo cual permite que no solo sea considerada una fuente potencial de generación de empleo, sino también un sector que contribuye en gran medida a dinamizar los mercados regionales y locales, de una forma muy especial en las áreas rurales que cuentan con entornos naturales.

Debido al potencial turístico de las regiones rurales del país, la mayor parte de micro, pequeñas y medianas empresas de turismo rural, se encuentran interesadas en la sostenibilidad y en la responsabilidad social empresarial, mediante la aplicación de prácticas de gestión ambiental que se dirijan o que sean dirigidas a la conservación y uso sostenible de los recursos naturales. A esto se le une el compromiso adquirido del estado costarricense con el desarrollo sostenible por medio

de políticas de fortalecimiento del turismo rural comunitario y de estrategias para enfrentar el cambio climático, entre otros.

La presente investigación se orienta a facilitar a las empresas pequeñas de turismo rural comunitario en Costa Rica, una guía metodológica que oriente la gestión de buenas prácticas ambientales bajo un esquema de trabajo en un proceso de carbono neutralidad.

En la Conferencia de las Partes de la Convención Marco de Naciones Unidas sobre Cambio Climático realizada en Bali, Indonesia en el 2007, Costa Rica hizo público su compromiso voluntario por convertirse en el primer país “Carbono Neutral”, para lo cual se estableció como fecha meta el año 2021 (correspondiente al bicentenario de la independencia). El gobierno de Costa Rica ha dado inicio a la construcción de la Estrategia Nacional de Cambio Climático (ENCC), en la cual uno de sus componentes principales es la mitigación y dentro de la misma el sector Turismo es clave.

Esta investigación ofrece estrategias y lineamientos basados en la elaboración de un protocolo para mitigar el impacto ambiental que genera la actividad turística rural comunitaria, apoyándose como un mecanismo adicional y complementario a sistemas actuales de certificación en sostenibilidad turística y ambiental (Certificado para la Sostenibilidad Turística y Rainforest Alliance).

Este proyecto pretende generar y facilitar el acceso a una base de información como herramienta para fortalecer las buenas prácticas de gestión ambiental, en función de los principales impactos ambientales que generan, favorecer las acciones para mitigar y adaptarse al cambio climático por parte del sector de turismo rural comunitario nacional.

En el sector turístico nacional se puede establecer como una fortaleza implícita y que facilitaría el proceso hacia la carbono neutralidad, su esquema de operación basado en el ecoturismo y el turismo sostenible, ya que existen modelos como el CST del ICT y la verificación de Buenas Prácticas Ambientales de Rainforest Alliance, que cubren mecanismos que garantizan operaciones, procesos, servicios y orientados en el esquema de sostenibilidad integral.

Las empresas que hayan avanzado en estos procesos de certificación ambiental, cuentan con una ventaja competitiva que facilitará la transición hacia empresas bajo la modalidad carbono neutral, debido a que es cada vez mayor la identificación de los clientes, consumidores y usuarios de productos, bienes o servicios, dentro de la industria turística mundial, con elementos de reducción o mitigación de la huella de carbono.

Bajo este marco global de desempeño ambiental es que se justifica el desarrollo de un protocolo dirigido a Mipymes de Turismo Rural Comunitario (debido a que son estas micro y pequeñas empresas muchas veces relegadas de estos procesos ambientales) con acciones orientadas a la carbono neutralidad dentro de sus operaciones, como forma de reducir la huella de carbono y su impacto ambiental.

Por lo tanto, el presente proyecto trata de mostrar que es posible lograr un desarrollo turístico de manera amigable con el ambiente, y propiciar a este en un aliado para el desarrollo del turismo rural comunitario, mediante un protocolo de Gestión Sostenible, donde se involucren aspectos de calidad ambiental, seguridad laboral y aspectos de responsabilidad social empresarial, como herramienta para facilitar a la aplicación por los Certificados de Sostenibilidad Turística, que otorga el ICT, o la Verificación de Buenas Prácticas Ambientales por Rainforest Alliance y así convertir el concepto de sostenibilidad en algo real, práctico y necesario en el contexto de la competitividad turística, con miras a mejorar la forma en que se utilizan los recursos naturales y sociales, incentivar la participación activa de las comunidades locales y brindar un nuevo aporte al desarrollo de los hoteles.

4.1 Objetivos

4.1.1 Objetivo General:

- Elaborar un protocolo de gestión ambiental que facilite el proceso de reducción de huella de carbono en las actividades de micro, pequeñas y medianas empresas de turismo rural comunitario en Costa Rica por medio de las buenas prácticas de gestión.

4.1.2 Objetivos específicos:

- Diagnosticar la situación actual del sector turístico nacional con respecto a la reducción de huella de carbono en procesos operativos y de gestión.
- Analizar la normativa nacional e internacional en sostenibilidad turística, ambiental y de carbono neutralidad como medio que facilite el desarrollo de procesos que orienten las estrategias de C-neutralidad en las mipymes de turismo rural comunitario.
- Definir estrategias para la incorporación de procesos que faciliten la carbono neutralidad y la reducción de la huella de carbono dentro de las operaciones de mipymes de turismo rural comunitario.
- Fomentar las buenas prácticas ambientales, las tecnologías limpias y los mecanismos de reducción y compensación de gases de efecto invernadero dentro de las empresas de Turismo Rural Comunitario en Costa Rica por medio de una guía con un protocolo de operacionalización.

VI. CAPÍTULOS DE LA MEMORIA

6.1 Marco teórico

La rápida expansión del sector turismo representa uno de los principales cambios estructurales que ha experimentado la economía costarricense desde 1990. Dentro de las actividades productivas favorecidas por la apertura comercial y las políticas de incentivos, el turismo se destaca entre las actividades con mejor desempeño, y representa hoy una de las principales actividades generadoras de divisas del país. (Acuña *et all*, 2000).

Acuña *et all* (2000), indican que el sector turismo, conocido tanto por su capacidad de generar encadenamientos con otras actividades como por su capacidad de generar empleo, ha contribuido a dinamizar los mercados de trabajo regional y local, especialmente en las áreas rurales. Se estima que el sector ha creado cerca de 200.000 empleos directos e indirectos, aproximadamente el 15% de la población económicamente activa. Asimismo, del total de ocupados por el sector, alrededor del 20% se ubican en la zona rural, representando cerca del 35% del empleo rural no agrícola.

En la última década, el mercado turístico ha sido muy favorable hacia Costa Rica, al ser un país con grandes recursos naturales y culturales, y una exuberante biodiversidad poco intervenida en ciertos lugares geográficos, tendencia que sin lugar a dudas, se convierte alternativa viable para impulsar el desarrollo socioeconómico.

Pese a que el turismo depende de la existencia y permanencia de estos recursos, se ha evidenciado que esta actividad genera una serie de impactos negativos, no posee una adecuada planificación de desarrollo y su manejo no ha sido sostenible con el transcurso de los años.

Desafortunadamente, en la última década, la actividad turística ha puesto su atención en los aspectos económicos sin importar las implicaciones negativas que genera esta actividad sobre el medio ambiente y la base cultural de las comunidades directamente afectadas por este sector. No obstante, el impacto de la crisis ecológica y social a nivel mundial ha tenido una repercusión significativa sobre la cultura social del ser humano y por ende, ha incidido plenamente en el rápido crecimiento que ha experimentado en los últimos años el turismo con un enfoque responsable con el medio ambiente hasta el punto de propiciar un cambio en los hábitos y expectativas de los turistas del mundo. (Acerca del Certificado de Sostenibilidad Turística (en línea), 2013).

Para Costa Rica es de suma importancia proyectarse como líder turístico sostenible, como destino natural que es, por lo que le es indispensable asegurar la conservación del medio ambiente como atractivo mismo. (Acerca del Certificado de Sostenibilidad Turística (en línea), 2013).

El incremento a través de los años en el interés del turista en visitar y conocer sobre el ambiente y la ecología del país, ha potenciado la necesidad de implementar atractivos turísticos sostenibles.

Dentro de este cambio de la demanda, cada día son más evidentes las exigencias de los turistas hacia un turismo más responsable con respecto a los recursos ambientales y socioculturales, con servicios de alta calidad, donde se procure la conservación y protección del medio natural, y la participación de los actores locales, complementando con ello el disfrute de sus intereses como clientes del sector turístico.

Con base en lo anterior, el desarrollo sostenible del turismo entre los empresarios, ha tomado una mayor fuerza. La conciencia de los turistas con respecto a la necesidad de proteger los recursos naturales a largo plazo y la necesidad del gobierno por promocionar a Costa Rica de una manera competitiva, brindando al turista destinos sostenibles ha generado la necesidad

de incluir principios de protección y sostenibilidad en el desarrollo turístico del país, en especial en las áreas rurales donde se destaca una riqueza natural incomparable y atractivos naturales de suma importancia.

Para contribuir en la consecución de una solución integral y global a los problemas generados por la actividad turística, así como a la demanda del turista y el desarrollo de un turismo más responsable con el medio ambiente, es que el Instituto Costarricense de Turismo propone la implementación del programa de Certificación para la Sostenibilidad Turística, conocido por las siglas "CST"(Acerca del CST (en línea), 2013).

Por otra parte existe una necesidad del sector turístico de posicionarse como empresas sostenibles ante un mercado altamente competitivo a nivel nacional e internacional, así como llevar a la práctica su responsabilidad con el desarrollo sostenible.

Como resultado de esta situación, ha surgido el interés por parte de los empresarios de turismo rural comunitario, en desarrollar atractivos turísticos de alta calidad, con una visión más integral sobre el medioambiente, considerando que el turismo se correlaciona con otros sectores y poniendo de manifiesto la necesidad e importancia de involucrar prácticas ambientales y modelos de desarrollo sostenible que equilibren el desarrollo económico con la conservación de los recursos naturales, tomando además en consideración la responsabilidad social empresarial. Se debe destacar, que estos negocios son una importante fuente de empleo e ingresos para la zona, lo cual brindan apoyo al desarrollo de las comunidades rurales que no tienen otra opción alternativa y rentable de producción.

La idea del diseño de un protocolo de Gestión Sostenible enfocado a los aspectos de calidad ambiental, favorecerá el desempeño de las empresas turísticas rurales objeto de estudio, mediante la disminución de costos por concepto de electricidad, agua, jardinería, mantenimiento, disminución de aguas residuales, así como la disminución de desechos sólidos y líquidos, entre otros.

6.1.1 El turismo

El turismo es una actividad económica que comprende el disfrute que hacen las personas, por esparcimiento y ocio, de los recursos naturales, socioculturales, humanos y económicos de un país o región. Dicha actividad mantiene un crecimiento acelerado, incrementando así el desarrollo de empresas y actividades turísticas en el país, cumpliendo con una serie de requerimientos que demanda el cliente.

El turismo se ha convertido en una de las actividades más demandadas, por lo cual, se ha adoptado una diversificación de los servicios que ofrece, para satisfacer las diferentes necesidades de las personas, conceptualizándose de tal manera como un negocio; por lo tanto, los principios de oferta y demanda tienen un peso importante en el turismo, ya que a partir de los componentes que se tienen para ofrecer un servicio de calidad según las necesidades del turista, genera divisas e ingresos monetarios que benefician al sector económico nacional y de las zonas regionales del país e incrementa la calidad de vida los habitantes.

Posterior y conforme la actividad turística se va incrementando a nivel mundial, surgen una diversidad de conceptos que definen al turismo. Es así como la OMT (Organización Mundial del Turismo) emite su definición de turismo como el *“conjunto de actividades recreativas, vacacionales, de ocio o de negocios, que realizan las personas en sitios diferentes a las de su residencia habitual, por un periodo no mayor a un año”* (INA, 2007).

No obstante, expertos suizos en este tema, Hunziker y Krapf definen al turismo como *“el conjunto de las relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de*

personas fuera de su lugar de domicilio, en tanto que dichos desplazamientos y permanencia no estén motivados por una actividad lucrativa.” Siendo ésta quizás la más aceptada universalmente. (Fernández, 1978, 27 en Quesada R, 2000).

Por otra parte, el ICT (Instituto Costarricense de Turismo), basado en las condiciones del turismo como una actividad multisectorial donde interactúan varios componentes o factores (naturales, biológicos, científicos, sociales, económicos, culturales y políticos), considera que *“el turista es aquella persona que se desplaza de su residencia habitual a otros lugares, con el fin de descansar, recrearse o realizar otros tipos de actividades afines.”* (Generalidades del turismo, INA, 2007).

Al ser el turista el actor principal de la actividad turística, se debe responder a lo demandado por él, cumpliendo con sus expectativas y necesidades y propiciando nuevamente su venida, así como su estadía prolongada en el destino. Esto, según Quesada R. 2000, implica un profundo conocimiento del qué ofrecer (oferta turística) y a quién ofrecerlo (demanda turística), por lo que es necesario optimizar los recursos disponibles para que estos con su debida organización y puesta en valor, satisfagan a plenitud lo que los turistas desean.

6.1.2 Posicionamiento de Costa Rica como destino turístico

Muchas son las razones que han contribuido a que Costa Rica sea considerada actualmente como un destino turístico preferido por muchas personas a nivel mundial, sin embargo Sánchez et all. (1996), expone cuatro razones principales, sin embargo no las únicas, del porqué nuestro país es un potencial turístico en desarrollo.

Sánchez *et all.* (1996) menciona que en primer lugar se debe catalogar a la posición geográfica de nuestro país y su relativa cercanía a dos grandes mercados emisores de turismo como lo son Estados Unidos y Canadá.

En segundo lugar, a la imagen que posee Costa Rica como un país pacífico y democrático, donde no existe un ejército y se promueve la paz como parte de la idiosincrasia del costarricense a tal punto de obtener en 1987, el Premio Nobel de la Paz, por medio del Dr. Oscar Arias Sánchez, entonces presidente de Costa Rica, hecho que colocó y coloca aún a nuestro país dentro de las noticias internacionales, generando un interés por parte de los extranjeros por conocer más sobre este destino. (Sánchez *et all.*, 1996)

Además, hay quienes aluden que la participación de Costa Rica dentro del Campeonato Mundial de Fútbol en los años noventa, es el hecho responsable del *“boom turístico”* y aún más significativo que el impacto del Premio Nobel de la Paz, ya que desarrolló además un interés hacia el mercado europeo. (Sánchez *et all.*, 1996).

En tercer lugar, la aprobación de la Ley de Incentivos Turísticos en 1985, la cual incluyó una serie de beneficios fiscales para las empresas dedicadas al turismo receptivo, como estrategia gubernamental para diversificar los ingresos del país y el desligue a su total dependencia de las exportaciones tradicionales. Acogidas ante esta ley, durante los años posteriores en Costa Rica, aparece una gran cantidad de empresas dedicadas a actividades relacionadas con el turismo (Sánchez *et all.* 1996).

Por tal motivo, se promueve el turismo de Costa Rica como un producto de exportación no tradicional, aumentando significativamente la oferta turística del país, ya que muchas de estas empresas con tales incentivos, desarrollaron una importante promoción del turismo costarricense en los principales mercados mundiales emisores de turismo, colaborando de esta manera en la atracción e interés del turista internacional hacia Costa Rica.

La cuarta razón por la cual Sánchez *et al.* (1996) considera como parte de las razones fundamentales del país como atractivo turístico, es el interés mundial generado en la década de los ochentas, por la conservación del medio ambiente y los temas ecológicos. Dichos autores señalan que para ese entonces, Costa Rica atraía a organizaciones mundiales como la OET (Organización de Estudios Tropicales) quien reúne a universidades de alto prestigio mundial, al CATIE (Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza) y al IICA (Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura, por la diversidad biológica que engloba, así como por su estabilidad política.

Dichas instancias durante muchos años han realizado investigaciones de primer orden en el país, lo cual han permitido difundir a Costa Rica como un país de gran biodiversidad y comprometido con la conservación del medio ambiente, generando a su vez un efecto sinérgico, que provoca una necesidad del Estado costarricense por crear, conservar y proteger mayor porcentaje de área natural.

Además, durante el período de los ochentas Costa Rica logra crear un Sistema de Parques Nacionales ejemplar a nivel mundial, ya que comprende un importante porcentaje de territorio natural, contribuyendo a posicionarse como un destino muy atractivo para todo turista, independientemente a qué actividad turística esté interesado. (Sánchez et al. 1996)

Sin embargo, el eje principal del posicionamiento de Costa Rica como destino turístico potencial, se debe a que nuestro país se destaca en un panorama mundial como una región de exuberante biodiversidad, con gran cantidad de zonas protegidas que resguardan los recursos naturales.

Asimismo, sus condiciones especiales como la diversidad de climas, diversidad geográfica y origen geológico, su ubicación geográfica confiriéndole una característica de país tropical, la calidez de sus habitantes y la combinación de democracia y pacifismo que aún se trata de arraigar, determinan que el país es un escenario de belleza escénica única y de gran potencial turístico.

Es así como Costa Rica se ha consolidado a nivel mundial, pero sobre todo en el entorno centroamericano, como un país líder en conservación y con alta afluencia de turistas que llegan a visitar los atractivos que posee.

Los atractivos turísticos son los que atraen a los turistas y les genera el interés por visitar un destino. *“Son todos los recursos naturales o producidos por el hombre, que motivan a las personas a visitar un lugar. Es todo aquello que despierta interés y genera desplazamientos turísticos”.* (Quesada R, 2000).

Los recursos naturales bajo alguna categoría de manejo (parque nacional, reserva biológica, refugio de vida silvestre, etc.), se constituyen por sus atributos escénicos y biodiversidad en atractivos turísticos potenciales, de igual forma la cultura, los hechos históricos y algunos otros elementos artificiales son cada día más frecuentados por ser atractivos que preservan casi intactos rasgos característicos de la sociedad costarricense. (Quesada R, 2000).

La alta gama de atractivos que posee Costa Rica, principalmente naturales, pese a su pequeña extensión territorial, han permitido ofrecer al mercado turístico tanto nacional como internacional un conjunto de productos capaces de complacer gustos y preferencias de un cliente muy exigente.

Todas estas opciones turísticas, son consideradas y englobadas bajo un concepto más amplio como turismo sostenible o turismo alternativo siendo este un concepto que no presenta una definición única de opción turística, sino que su caracterización es más amplia ya que es considerado como un conjunto de actividades turísticas que contribuyen a la protección ambiental de los entornos donde se interrelacionan.

6.1.3 Turismo Sostenible

Como se ha venido mencionando, en los últimos años ha progresado un desarrollo turístico bajo un nuevo concepto de sostenibilidad, concebido ante una creciente sensibilización a nivel mundial por la calidad ambiental, comenzando a iniciar nuevas vías de desarrollo en el turismo, así como en sus factores claves: la oferta y la demanda.

Actualmente los análisis de oferta y demanda turística sugieren cambios hacia un patrón de desarrollo crecientemente sostenible, por lo que cada día se evidencia la exigencia de los turistas, inversionistas y desarrolladores hacia un turismo más activo y participativo respecto a los aspectos ambientales y socioculturales, con servicios de alta calidad que contribuyan a la conservación y protección de los recursos naturales y de las culturas locales, complementando de igual forma el disfrute del cliente.

El concepto de Turismo Sostenible, posee numerosas definiciones, sin embargo, el concepto más representativo mundialmente, es el precisado por la OMT (Organización Mundial del Turismo, 2003):

"El turismo sostenible atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras de hoy día, pero también protege y mejora las oportunidades del turismo futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida"

El turismo sostenible no está limitado solamente a reducir los impactos ambientales generados por el desarrollo tradicional del turismo, sino que involucra de forma integrada la viabilidad ambiental, la viabilidad económica y la viabilidad sociocultural, tanto en turismo de masas como en los diferentes segmentos en los que se divide éste. Además, responde a las necesidades presentes de los turistas, al éxito competitivo de las empresas turísticas y contempla el bienestar de las futuras generaciones.

El ICT (Instituto Costarricense de Turismo) emplea el siguiente concepto:

"El desarrollo turístico sostenible debe verse como la interacción balanceada en el uso apropiado de los recursos naturales y culturales, el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades locales y el éxito económico de la actividad. La sostenibilidad turística, además de ser una respuesta a la demanda del cliente, es una condición actual de los empresarios para competir con éxito". (Definición de Sostenibilidad Turística, CST 1997).

Con ello el ICT inicia la validación de este concepto mediante la formulación de un Plan Nacional de Turismo 2002-2012, en el cual contempla la Sostenibilidad como uno de los dos ejes transversales que forman parte de la visión turística de Costa Rica al 2012. (Turismo y ambiente. En línea).

Dentro de las acciones estratégicas específicas del Plan Nacional de Desarrollo Turístico, la sostenibilidad forma parte de una de ellas. Su propósito es impulsar el desarrollo sostenible del turismo como un concepto ligado a una manera de hacer, gestionar y operar turismo de manera equilibrada en el contexto económico, social y ambiental de un país o región. Más que un producto turístico convencional, es uno de los atributos que puede jugar un papel importante en la diferenciación de Costa Rica como destino. (Turismo y ambiente. En línea)

La sostenibilidad, no debe ser vista como nicho de mercado, más bien la clave consiste en ofrecerla como un atributo del destino, capaz de enriquecer la experiencia y expectativas de los turistas que visitan Costa Rica y sus regiones. (Turismo y ambiente. En línea)

6.1.3.1 Principales características del Turismo Sostenible

Las directrices para desarrollar un adecuado turismo sostenible, así como las buenas prácticas de sostenibilidad deben ser aplicadas a todas las formas de turismo existentes, tanto al turismo como concepto general, así como a los diversos tipos que se desprenden del mismo.

Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos ambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo y contribuir al desarrollo y la competitividad del sector turístico.

Por lo cual, la razón primordial del turismo sostenible es compatibilizar la industria turística y la protección del medio ambiente, atenuando los impactos que esta actividad genera e integrando los valores socioculturales de las localidades, cumpliendo a su vez con la demanda y satisfacción de sus clientes y buscando el éxito de las empresas y su competitividad en un mercado cada vez más exigente y fuerte. Por lo tanto, el turismo sostenible debe:

- 1) *Dar un uso óptimo a los recursos ambientales que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.*
- 2) *Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades locales, conservar sus activos culturales arquitectónicos y vivos y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y a la tolerancia intercultural.*
- 3) *Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes unos beneficios socioeconómicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades locales, y que contribuyan a la reducción de la pobreza. (Aragón, 2005)*

Sintetizando lo anterior, en su forma más simple, la sostenibilidad turística está basada en la interacción balanceada de tres factores básicos: el uso apropiado de los recursos naturales y culturales, el mejoramiento de la calidad de vida en comunidades locales y en el éxito y rentabilidad para contribuir con otros programas de desarrollo.

Por otra parte, la sostenibilidad turística exige la participación de todos los agentes relacionados con el sector, asimismo de un liderazgo político firme para lograr una colaboración amplia y establecer alianzas estratégicas en las partes más visibles de esta industria, así como lo expresa la OMT: “...el turismo sostenible no puede funcionar únicamente a base de imposiciones de la administración pública; es preciso, además, que el sector turístico privado acepte ese concepto y coopere en su ejecución, así como que las comunidades locales y los turistas mismos presten su colaboración al proceso.” (Organización Mundial del Turismo, 2003)

De esta manera, se comprende que el camino hacia una sostenibilidad turística, consiste en el fortalecimiento integral de las diferentes partes de la industria turística con el objetivo primordial de promover un turismo sano y equilibrado, viable económica, social y ambientalmente, bajo un modelo alternativo para el desarrollo de un país y sus regiones, que incorporen los factores sociales, culturales, ambientales y económicos como parte integral de cualquier estrategia de competitividad.

El turismo sostenible debe también lograr un alto grado de satisfacción de los turistas y representar para ellos una opción alternativa de disfrute donde existe una armonía entre el desarrollo y ambiente, de manera que los haga ambientalmente más conscientes y fomente

en ellos prácticas turísticas sostenibles, tomando a consideración a su vez la relación integral con la cultura local.

Y a pesar de ser un sector que requiere de fuertes inversiones en infraestructura y equipamientos, también utiliza mano de obra de forma intensiva por lo que ofrece numerosas oportunidades de trabajo y negocio para las mujeres, los jóvenes y a las comunidades en general.

6.1.3.2 Principios de sostenibilidad turística

La necesidad de la industria turística ante una demanda mayor del cliente, coincide en la primicia de desarrollar el turismo bajo los elementos fundamentales de la sostenibilidad. Según la OMT (2002), los principios que definen el turismo sostenible son:

- *Los recursos naturales y culturales se conservan para su uso continuado en el futuro, al tiempo que reportan beneficios;*
- *El desarrollo turístico se planifica y gestiona de forma que no cause serios problemas ambientales o socioculturales;*
- *La calidad ambiental se mantiene y mejora;*
- *Se procura mantener un elevado nivel de satisfacción de los visitantes y el destino retiene su prestigio y potencial comercial;*
- *Los beneficios del turismo se reparten ampliamente entre toda la sociedad.*

Bajo la premisa que el turismo sostenible es aquella actividad que brinda beneficios económicos a largo plazo pero manteniendo la diversidad y calidad biológica, es decir, conjugando por tanto el desarrollo económico con la conservación del ambiente, se considera además otros principios generales que forman parte de la esencia de este tipo de turismo:

- *Existe planificación y evaluación de los impactos sociales, culturales, ambientales y económicos.*
- *Las empresas turísticas están comprometidas al manejo ambiental responsable.*
- *Se brinda capacitación y educación al personal de la empresa, asimismo, se inculca la responsabilidad, el conocimiento y la conciencia sobre el manejo ambiental, social y cultural.*
- *Existen mecanismos para monitorear y reportar el desempeño ambiental.*

6.1.4 Beneficios del Turismo Sostenible

Para el turismo, la sostenibilidad representa un tipo de desarrollo que aparte de contribuir a impulsar la economía y generar ingresos, contribuye a solucionar la situación ambiental actual, y a disminuir los impactos que se generan, incorporando un nuevo concepto y nueva ética a la actividad y al turista mismo de sensibilidad hacia la naturaleza, la cultura, y las sociedades locales.

El turismo conlleva beneficios para todos los agentes del sector:

- *Facilita la comprensión de los impactos que genera el turismo en el medio natural, cultural y humano.*

- Asegura un adecuado equilibrio entre beneficios y costos.
- Genera empleo local de manera directa en el sector servicios.
- Estimula la rentabilidad de las industrias domésticas locales.
- Genera entrada de divisas en el país e inversiones en la economía local.
- Diversifica la economía local, particularmente en áreas rurales donde el empleo agrario puede ser esporádico e insuficiente.
- Procura el entendimiento y la toma de decisiones entre todos los colectivos sociales para su coexistencia con otros recursos.
- Incorpora una planificación que asegura un desarrollo turístico adecuado a la capacidad de carga del ecosistema.
- Estimula la mejora de los transportes locales, las comunicaciones y las infraestructuras básicas.
- Oferta actividades que pueden ser disfrutadas tanto por la comunidad local como por los turistas.
- Ayuda a la preservación del patrimonio histórico y cultural.
- Demuestra la importancia de los recursos naturales y culturales para el bienestar económico y social de la comunidad local, y cómo ésta puede ayudar a preservarlos.
- Controla y valora los impactos provocados por el turismo, desarrolla métodos fiables de responsabilidad ambiental y contrarresta los efectos negativos.
- Mejora la imagen de las localidades y el país en general.

6.1.5 Impactos positivos del turismo sostenible

Baez A. (2006), propone que el turismo sostenible es una respuesta a la implementación de iniciativas que contribuyen a minimizar los impactos negativos generados por la actividad turística y potencia acciones que contribuyen con impactos positivos tanto para las empresas como para el medio ambiente.

Esta autora señala que el turismo sostenible, más allá de ser una actividad responsable y comprometido con la conservación del ambiente, un desarrollo sostenido y la mejora de las comunidades locales, propicia otros beneficios propios para cada una de las empresas y actividades que opten por una sostenibilidad de sus acciones.

Entre los beneficios y aspectos positivos que se obtienen por la implementación de prácticas sostenibles para las empresas se encuentran:

- Costos y beneficios financieros de las buenas prácticas en turismo sostenible, pese a que la mayoría de los costos ocurren durante la fase de la implementación inicial, muchos de los beneficios, tales como los ahorros en los recibos eléctricos y de agua, se acumulan gradualmente a lo largo del tiempo
- Las empresas asumen una responsabilidad ambiental que va más allá de no deforestar, contaminar los ríos o botar basura, implica participar activamente en las iniciativas para la conservación y buen manejo de los recursos, áreas protegidas, etc.
- Se promueve la educación ambiental y se vela por la calidad de vida y el paisaje del entorno, no solo del personal, sino que se insta a participación de los huéspedes a que participe en la implementación de buenas prácticas ambientales.
- Alta satisfacción de los clientes, buen mantenimiento de las instalaciones, publicidad efectiva, cumplimiento con las normas de calidad y con las normas ambientales externas e internas.

- Un mayor compromiso y necesidad de actuar de las empresas respecto a la responsabilidad social. Las iniciativas en esta línea van desde la continua capacitación y superación del personal, a la participación activa de microempresas y el desarrollo socioeconómico de las comunidades vecinas.

6.1.6 Certificación de Sostenibilidad Turística

Para Costa Rica, que ha surgido como líder del turismo sostenible y ha sabido proyectarse exitosamente en este campo, esta situación es de suma importancia para su futuro.

Precisamente para contribuir en la consecución de una solución integral y global al problema es que el Instituto Costarricense de Turismo propone la implementación del programa de Certificación para la Sostenibilidad Turística, conocido por las siglas "CST".

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

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

1. *Entorno físico-biológico*: Evalúa la interacción entre la empresa y el medio natural circundante, interesando la implementación de políticas y programas de sostenibilidad, protección del medio ambiente, entre otros.
2. *Planta de servicio* (Este ámbito corresponde a Establecimientos de Hospedaje): Se evalúan aspectos relacionados con los sistemas y procesos internos de la empresa, en cuanto al manejo de desechos y la utilización de tecnologías para el ahorro de luz y agua.
3. *Gestión del servicio* (Este ámbito corresponde a Agencias Tour Operadoras): Comprende el proceso mediante el cual, la empresa considerando todos los elementos exógenos y endógenos, diseña un producto turístico acorde con las tendencias del mercado y las características propias del país y de las localidades en donde se va a operacionalizar el producto.
4. *Cliente*: Se evalúan las acciones que realiza la gerencia para invitar al cliente a participar en la implementación de las políticas de sostenibilidad de la empresa.
5. *Entorno socioeconómico*: Se evalúa la identificación e interacción del establecimiento con las comunidades adyacentes, analizándose por ejemplo, el grado en que las empresas turísticas responden al crecimiento y desarrollo de la región, mediante la generación de empleo o el logro de beneficios en pro de la colectividad.

Implicaciones del CST en el sector turístico:

- Para el sector turístico nacional

A nivel del país, el CST representa una marca que le permitirá a Costa Rica diferenciarse como destino, al ofrecer un producto turístico con una connotación de sostenibilidad.

- Para el empresario turístico

El programa significa la posibilidad de contar con un nuevo elemento de competitividad basado en una nueva forma de diferenciación de su producto. El ICT impulsará este elemento mediante campañas de promoción turística, nacionales e internacionales como incentivo al esfuerzo empresarial.

Por otro lado, el CST incentiva el manejo adecuado en el uso de recursos en la empresa promoviendo su ahorro y utilización eficiente, lo que tendrá un impacto positivo sobre la relación costo-beneficio de la empresa. Por ejemplo, la utilización de tecnologías para el ahorro de los recursos sin disminuir en la calidad del servicio.

- Para el turista

El turista que seleccione una empresa turística que cuente con el logotipo del CST podrá estar seguro de que en ésta realizan acciones en todos los procesos de la gestión empresarial, con el fin de evitar impactos negativos en el ambiente, cultura y sociedad.

- Para otros sectores productivos

El CST es un programa "punta de lanza" que abre oportunidades para el desarrollo de empresas suplidoras de bienes y servicios con una orientación sostenible.

La necesidad por utilizar productos reciclables, reutilizables, naturales, dispositivos para el ahorro de energía y agua, manejo de desechos, información y otros, es el detonante que abre las puertas para un nuevo mercado de productos ambiental y socialmente amigables, capaz de suplir a mediano plazo a otros sectores de la economía, generando una sinergia y un balance positivo global en términos de sostenibilidad

6.1.7 Certificación Rainforest Alliance Verified™

Rainforest Alliance trabaja con hoteles, restaurantes y otras empresas turísticas para ayudarles a mejorar sus prácticas ambientales, sociales y económicas. La norma para operaciones turísticas ha sido reconocida por el Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC, por sus siglas en inglés). Por medio de la capacitación y la asistencia técnica, enseñan a operar de manera sostenible y verifican el avance hacia esta meta. Aquellas empresas que cumplen con los requisitos son elegibles para recibir beneficios promocionales, incluyendo el uso de la marca Rainforest Alliance Verified™ (Rainforest Alliance, 2013).

Rainforest Alliance no certifica turismo ya existen más de cien programas de certificación en operación. En lugar de crear otro más, decidieron enfocar sus esfuerzos en aumentar la oferta de empresas sostenibles por medio de la capacitación y aumentando la demanda de estos servicios a través de la educación de los consumidores acerca de la importancia de sus elecciones de viaje.

Además, contar con una norma internacional para los programas de certificación, ayuda a las empresas certificadas para aumentar su credibilidad y facilitar que los consumidores y los gobiernos puedan identificar cuáles empresas sí está cumpliendo sus declaraciones de sostenibilidad. Con este fin, Rainforest Alliance (junto con la Fundación de las Naciones Unidas, el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, la Organización Mundial de Turismo y cientos de otras organizaciones) apoya al Consejo Global de Turismo Sostenible, que "certifica a los certificadores" y asegura que cumplan con las normas definidas internacionalmente (Rainforest Alliance, 2013).

Los servicios de verificación de Rainforest Alliance incluyen:

- Módulos de capacitación -- A través de seminarios de un día y talleres de varios días, proporcionamos los conocimientos y herramientas necesarios para administrar empresas turísticas de manera sostenible.
- Asistencia técnica -- Nuestros asesores calificados ayudan a las empresas a crear un plan de manejo sostenible diseñado a la medida de las necesidades específicas de cada compañía.
- Visitas de verificación -- Un asesor hace una visita al sitio para evaluar la adopción de prácticas de sostenibilidad de la empresa y ayuda a los encargados a entender qué cosas están haciendo bien y cuáles áreas deben mejorar.
- Beneficios de mercadeo -- Las empresas que cumplen con ciertos requisitos son elegibles para recibir beneficios promocionales, incluyendo el uso de la marca Rainforest Alliance Verified, representación en ferias comerciales locales e internacionales e inclusión en sitios web y materiales promocionales impresos.

Las sesiones de capacitación y las auditorías cubren temas tales como tecnologías limpias, manejo de desechos y reciclaje, compensación de carbono, conservación de biodiversidad, conservación cultural, equidad de género, administración y planificación, calidad de servicios y mercadeo verde. Todas nuestras herramientas y módulos cumplen con los Criterios Globales de Turismo Sostenible.

Las empresas turísticas que participan en el programa de Verificación de Sostenibilidad de la División de Turismo Sostenible de Rainforest Alliance, serán auditadas con base en el Estándar de Verificación 2.0 a partir de junio 2013. Las empresas pertenecientes a los sectores de alojamiento, tour operadoras, restaurantes y empresas comunitarias contarán con herramientas de verificación específicas para su sector, que incluye indicadores comunes a todas y específicos de acuerdo a su actividad (Rainforest Alliance, 2013).

El alcance de la auditoría de verificación es la planta física de la empresa donde se desarrollan las actividades del servicio turístico. Se incluyen también las áreas e instalaciones ubicadas en centros operativos que pertenezcan a la empresa.

Los impactos alcanzados por la implementación de este estándar se pueden medir en dos niveles: impactos en la empresa auditada e impactos en los destinos (especialmente relacionados con la en protección de la biodiversidad y el mejoramiento de los medios de vida sostenibles).

El Estándar de verificación 2.0 se organiza en tres campos o ámbitos: empresarial, sociocultural y ambiental.

El ámbito empresarial organiza la gestión de la empresa bajo ocho principios de la sostenibilidad que atienden los temas claves para una organización eficiente de las empresas sostenibles: 1) Planificación de gestión sostenible; 2) Gestión de la calidad; 3) Gestión de recursos humanos; 4) Gestión de seguridad; 5) Gestión de comunicación y mercadeo; 6) Salubridad en alimentos y bebidas; 7) Gestión de proveedores y 8) Educación para la sostenibilidad.

El ámbito sociocultural se organiza en 4 principios que atienden los aspectos sociales de empleados y comunidad así como respeto y rescate de los patrimonios y la cultura viva: 1) Contribución al desarrollo local; 2) Legalidad y ética de prácticas laborales; 3) Respeto a las culturas y poblaciones locales; 4) Rescate y protección patrimonio histórico- cultural.

El eje ambiental atiende aquellos aspectos de la gestión empresarial que impactan los ecosistemas y la biodiversidad y que se relacionan con el cambio climático. Este comprende los siguientes principios: 1) Cambio climático; 2) Uso racional del agua; 3) Uso racional de la energía; 4) Protección de biodiversidad; 5) Protección de áreas naturales; 6) Contaminación y 7) Gestión integral desechos sólidos.

Todos los principios se hacen operativos a través de criterios e indicadores que permiten medir el grado de cumplimiento. Los indicadores y los requisitos de evaluación pueden variar de acuerdo al sector empresarial que se atiende con la herramienta de verificación (alojamientos, tour operadoras, restaurantes u otros negocios turísticos). Se han definido, además, criterios de cumplimiento obligatorio para estos sectores (Rainforest Alliance, 2013).

6.1.8 El turismo rural comunitario en Costa Rica

En Costa Rica, las iniciativas de turismo rural comunitario han sido representadas generalmente bajo una figura colectiva por medio de organizaciones asociativas y cooperativas con beneficios para todos sus miembros. Esto debido a que el desarrollo individual ha sido muy difícil de enfrentar en un segmento del mercado que ha sido desconocido para la mayoría de turistas nacionales y que hasta hace 3 años, no era mercadeado oficialmente (por el ICT) a nivel internacional.

Según Marieloz Bonilla (Greenactioncr, 2010), en publicación hecha en la revista costarricense TECNITUR (s.f), brinda una perspectiva de la evolución del turismo rural en Costa Rica. A continuación se describen algunos puntos relevantes:

En el año 1994, se implementa en Costa Rica una estructura organizativa para el manejo de una extensa donación de los Países Bajos a raíz de su compromiso en la Conferencia de la Tierra, Río 1992. De esta donación se conforma la ONG (Organización No Gubernamental) FUNDECOOPERACION. Es por iniciativa de una ONG Europea denominada Centro Europeo para el Ecoagroturismo (ECEAT); que solicitan a Fundecooperación contactos para proponer un proyecto de Ecoagroturismo en Costa Rica; a iniciarse con un diagnóstico que realizaría una estudiante holandesa.

Al no existir una red en el tema, se gestiona un comité de turismo al marco de la CONAO para apoyar la investigación de la estudiante. En la realización del estudio se invita a las organizaciones afiliadas a CONAO (aproximadamente 800 en el país) que estuvieran gestionando proyectos de turismo a manifestar su interés, se visitan las identificadas y además se incluyen otros aportes de otros sectores en el tema. El resultado del estudio incluye un inventario de iniciativas y favorece en sus conclusiones la fortaleza del país para el producto agroecoturístico por locales.

Atendiendo las conclusiones del estudio se invitan a las ONGs y OSs inventariadas a conformar la Comisión de Turismo Sostenible de CONAO. Posteriormente, como comisión se conceptualiza el término que pretendían desarrollar. De la propuesta Ecoagroturismo que se desarrollaba en Europa; se decide llamarle Agroecoturismo porque la mayoría de ofertas eran agrícolas. Se incluyó el adjetivo comunitario, porque la propuesta ideal era que la oferta fuera organizada por grupos comunitarios y para que el producto turístico se caracterizara por la interacción cultural incluso en las áreas silvestres protegidas de las organizaciones.

Uno de los mayores retos en TRC para las familias agrícolas locales ha sido comprender la actividad turística. La capacitación es uno de los principales esfuerzos de los entes

involucrados. El espíritu de sostenibilidad ha inspirado desde sus orígenes el desarrollo de las ofertas.

Dos organizaciones claves y de mayor posicionamiento a nivel nacional con respecto al TRC, son COOPRENA R.L (Consortio Cooperativo Red Ecoturística Nacional) y ACTUAR (Alianza Comunitaria Conservacionista de Turismo Alternativo Rural). Cada una de ellas ha facilitado el proceso de integración y consolidación de “iniciativas” de turismo rural, promoviendo el desarrollo de las mismas por medio de capacitaciones, asesorías y mercadeo.

COOPRENA R.L. fue creada en 1996, tiene actualmente 23 asociados. Es un Consortio Cooperativo, un organismo de segundo grado que agremia a cooperativas y otra serie de organismos de la economía social, con el fin de generar desarrollo y un alto impacto social en nuestro país. A lo largo de 17 años, ha amalgamado un modelo de “desarrollo local” que emplea el Turismo Rural Comunitario como el activador económico de los territorios donde se establece. Ha desarrollado proyectos con socios estratégicos como: el BID, FUNDECOOPERACION, OEA, PNUD, etc; para preparar a las comunidades en el negocio que desarrolla el país en el turismo de manera que se permita la democratización de los ingresos generados en esta área (COOPRENA, 2012).

ACTUAR tiene más de 40 socios. Trabaja para contribuir a promover y fortalecer el turismo rural comunitario en Costa Rica y posee un touroperador propio certificado con 5 niveles del CST.

En el año 2003 se creó la Alianza de Organizaciones para el Fortalecimiento del Turismo Rural Comunitario, integrándose así como un espacio informal de coordinación de los esfuerzos de las organizaciones más reconocidas en el tema: COOPRENA, ACTUAR y la Mesa Nacional Campesina; con el apoyo del Programa de Pequeñas Donaciones del GEF, el PNUD y ACEPESA. Esta Alianza se ha propuesto fortalecer el Turismo Rural Comunitario (TRC) como una de las principales actividades turísticas a nivel nacional y consolidarlo como instrumento para generar desarrollo sostenible con equidad y una alta participación de inversión local (ICT, 2013). Para ello la Alianza se ha propuesto generar condiciones en el ámbito público-privado, que impulsen la inversión local y el desarrollo de un producto turístico innovador y competitivo, para convertir el TRC en instrumento de desarrollo local sostenible.

En el año 2009 se promulga la Ley para el Fortalecimiento del Turismo Rural Nº8724 y en el 2010 se conforma la Cámara Nacional de Turismo Rural (CANTURURAL), que funge como representante directo gremial de los asociados con otros sectores productivos e instituciones.

Hoy en día la evolución de las empresas de TRC ha sido tal que han logrado conformar agencias de viaje y operadores turísticos, permitiendo una mejor y mayor integración comunal en los beneficios que genera el turismo; aparte del fortalecimiento de otros aspectos positivos relacionados con el rescate de los valores culturales y la protección de los recursos naturales.

Por otra parte, en mayo del 2008 se publica la “Ley de fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas” nº8262, cuyo objetivo es y tiene por objeto crear un marco normativo que promueva un sistema estratégico integrado de desarrollo de largo plazo, el cual permita el desarrollo productivo de las pequeñas y medianas empresas, en delante PYMES, y posicione a este sector como protagónico, cuyo dinamismo contribuya al proceso de desarrollo económico y social del país, mediante la generación de empleo y el mejoramiento de las condiciones productivas y de acceso a la riqueza. En el artículo 40 se menciona: “El MEIC coordinará y articulará la creación de programas sectoriales de capacitación y asistencia técnica, velando porque la calidad, valuación y formación empresarial respondan a los requerimientos de las PYMES, en forma tal que el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), los centros de enseñanza, las universidades y los institutos técnicos y tecnológicos, sin perjuicio de su autonomía, tengan en cuenta lo dispuesto en la presente Ley, para el efecto de establecer programas de educación y extensión, así como cátedras especiales para las PYMES, y promover la iniciativa

empresarial; para lograrlo, el INA, las universidades y otras instituciones, en asocio, procurarán estructurar programas sectoriales en coordinación con el sector privado y el MEIC.” (PGR, 2002)

Desde mayo del 2008, fecha de publicación de la Ley “Sistema Banca para el Desarrollo” (SBD - Ley No. 8634), el Estado costarricense promueve un mecanismo orientado a financiar e impulsar proyectos técnica y financieramente viables, de las micro, pequeñas y medianas empresas.

Como colaboradores del SBD, se determinará al Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), Institución que para este fin deberá incluir, dentro de sus programas, actividades de capacitación y de apoyo empresarial para los proyectos financiados dentro del SBD. Para esto, deberá destinar una suma mínima del quince por ciento (15%) de sus presupuestos ordinarios y extraordinarios (MEIC, 2008).

Una base fundamental para que las empresas puedan acceder y mantenerse en los mercados altamente competitivo del turismo a nivel nacional, es que sean capaces de generar constantes mejoras en el tipo y calidad de productos o servicios que ofertan, que les permita competir en base a las innovaciones que realizan en sus procesos productivos. El componente de sostenibilidad ambiental por medio de la gestión de buenas prácticas se convierte en una herramienta que facilitaría la competitividad en sus nichos de mercado.

6.1.9 Cambio climático y turismo

Las actividades que desarrolla el ser humano generan en un mayor o menor grado una serie de impactos ambientales y presiones sobre el medio natural y los diversos sistemas naturales de nuestro planeta.

La definición de cambio climático del Panel Intergubernamental de Cambio Climático (IPCC) no distingue entre las causas naturales o antropogénicas del cambio. En cambio, el Artículo 1 de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC, 1992) lo describe como “un cambio del clima atribuido directa o indirectamente a la actividad humana, que altera la composición de la atmosfera mundial y que viene a sumarse a la variabilidad climática natural observada” (Cifuentes, 2010).

La elevada y constante emisión de gases de efecto invernadero (GEI) en los últimos cien años, por parte de las actividades antrópicas, han sido un factor crítico dentro del cambio climático. Algunos de los efectos directos son el aumento global de la temperatura media del planeta, provocando el aumento del nivel de mar, reducción en el volumen de la capa de hielo en glaciares y polos, sequías extremas e inundaciones en diferentes lugares geográficos, efectos negativos en la población mundial (principalmente en los países más pobres) y repercusiones serias en el hábitat de diferentes especies y en la biodiversidad en general. Así, los efectos y repercusiones del cambio climático en el planeta, conllevan consecuencias tanto económicas, sociales y ambientales.

El CH₄ es el segundo gas de efecto invernadero más importante. Se libera principalmente como resultado de procesos anaeróbicos en el sector agrícola, la producción de gas natural y durante el tratamiento de desechos en rellenos sanitarios. La concentración de CH₄ en la atmosfera aumento de 715 ppm, antes de la era industrial, hasta alcanzar 1.774 ppm en 2005. El N₂O se emite por el uso de fertilizantes y la quema de combustibles fósiles, aunque también se libera a través de procesos naturales. El N₂O atmosférico aumento de 270 a 319 ppm entre 1750 y 2005. Finalmente, los clorofluorocarbonos (un tipo de halocarbonos) son gases enteramente fabricados por los humanos que no existían en la naturaleza (Cifuentes, 2010).

En 1992 se realizó la convención marco sobre cambio climático de la Naciones Unidas, conocida como Protocolo de Kyoto, que establece en primera instancia las acciones a nivel de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, que debe asumir cada país firmante del convenio, con reducciones paulatinas hasta el año 2015.

La elevada y constante emisión de gases de efecto invernadero (GEI) en los últimos cien años, por parte de las actividades antrópicas, han sido un factor crítico dentro del cambio climático. Algunos de los efectos directos son el aumento global de la temperatura media del planeta, provocando el aumento del nivel de mar, reducción en el volumen de la capa de hielo en glaciares y polos, sequías extremas e inundaciones en diferentes lugares geográficos, efectos negativos en la población mundial (principalmente en los países más pobres) y repercusiones serias en el hábitat de diferentes especies y en la biodiversidad en general. Así, los efectos y repercusiones del cambio climático en el planeta, conllevan consecuencias tanto económicas, sociales y ambientales.

Entre los países que son parte de la convención se ha acordado llevar a cabo acciones preventivas al cambio climático, principalmente en sectores como la agricultura, industria, energía, recursos naturales y actividades en las zonas costeras.

La mitigación de GEI procura reducir las emisiones netas de gases de efecto invernadero mediante la reducción del uso de combustibles fósiles, la reducción de las emisiones provenientes de zonas terrestres mediante la conservación de grandes reservorios de carbono dentro de los ecosistemas, y/o el aumento del régimen de captura de carbono por parte de los ecosistemas.

En el marco de la Conferencia de las Partes de la Convención Marco de Naciones Unidas sobre Cambio Climático realizada en Bali, Indonesia en el 2007, Costa Rica hizo público su compromiso voluntario por convertirse en el primer país “Carbono Neutral”, para lo cual se estableció como fecha meta el año 2021 (correspondiente al bicentenario de la independencia).

El concepto de “Carbono Neutralidad” o C-Neutral, se refiere a las acciones preventivas, de mitigación o compensación que permitan balancear, a nivel de país, los equivalentes de emisiones de CO₂, incluyendo no solamente las emisiones directas de CO₂, sino también, las emisiones de los otros gases de efecto invernadero (metano, óxido nitroso, fluoruros de carbono) que son medidos por una unidad estandarizada para este caso, denominada dióxido de carbono equivalente (CO₂e).

Un término asociado a la C-Neutralidad y que está en creciente uso actualmente, es el de huella de carbono, como forma de correlacionar las acciones de reducción de GEI en términos de reducción de la “huella”. La huella de carbono es una medida de la cantidad de toneladas o kilogramos de CO₂e que se emiten anualmente en determinada actividad. Esta huella es un componente más, junto a la huella hídrica, de la huella ecológica.

Según lo establece la Norma INTE 12-01-06:2011 sobre “Sistema de gestión para demostrar la C- neutralidad”, ser carbono neutral significa que las emisiones netas asociadas con un producto o las actividades de la organización, son iguales a cero. O sea, se da un balance entre emisión y fijación. De esta forma, para que una organización sea carbono neutral, se acepta como mejor práctica que haya tomado medidas en el orden siguiente: a) Haya medido su huella de carbono; b) Reduzca las emisiones; y c) Compense las emisiones residuales.

Avanzar hacia un modelo de carbono neutralidad supone una transformación total en los sistemas productivos, los mecanismos financieros y la estructura del país, en procura de contar con un modelo de desarrollo bajo en emisiones.

El tema del cambio climático es un eje transversal en el trabajo que desarrollan los diferentes sectores, los cuales involucran programas e instancias de la Administración Pública, del sector privado y de ONG's.

En el sector turístico nacional se puede establecer como una fortaleza implícita y que facilitaría el proceso hacia la carbono neutralidad, su esquema de operación basado en el ecoturismo y el turismo sostenible, ya que existen modelos como el CST del ICT y la verificación de Buenas Prácticas Ambientales de Rainforest Alliance, que cubren mecanismos que garantizan operaciones, procesos, servicios y orientados en el esquema de sostenibilidad integral.

Las empresas de turismo rural comunitario que hayan avanzado en estos procesos de certificación ambiental, cuentan con una ventaja competitiva que facilitará la transición hacia empresas bajo la modalidad carbono neutral, debido a que es cada vez mayor la identificación de los clientes, consumidores y usuarios de productos, bienes o servicios, dentro de la industria turística mundial, con elementos de reducción o mitigación de la huella de carbono.

Bajo este marco global de desempeño ambiental es que se justifica la inclusión de acciones orientadas a la carbono neutralidad dentro de las operaciones de la mipymes de turismo rural comunitario, como forma de reducir su huella de carbono.

Según la Organización Mundial de Turismo (OMT, 2010), las cuatro estrategias de mitigación más importantes para abordar las emisiones de gases de efecto invernadero procedentes del turismo pueden ser:

- reducir el consumo de energía;
- la mejora de la eficiencia energética;
- aumentar el uso de energías renovables, y;
- secuestro de carbono mediante sumideros.

En el documento "Climate Change and Tourism: responding to global changes", la OMT indica que han investigado sistemáticamente las diversas opciones con respecto a las mejoras tecnológicas, gestión del medio ambiente, el cambio económico y las medidas políticas y de comportamiento, llegando a una serie de conclusiones:

Para hacer frente a las emisiones de gases de efecto invernadero generadas por el turismo cabe distinguir cuatro estrategias básicas de mitigación: i) el uso de menos energía, ii) la mejora de la eficiencia energética, iii) un mayor uso de energía renovable y iv) el secuestro de carbono mediante sumideros. En el informe se investigan sistemáticamente las distintas opciones por lo que se refiere a mejoras tecnológicas, ordenación del medio ambiente, medidas económicas y normativas y cambios en el comportamiento.

6.1.10 El sector turismo puede reducir las emisiones de gases de efecto invernadero como respuesta al cambio climático

La OMT esboza estrategias en la conferencia sobre el cambio climático (COP 18) de Doha, que reunió a expertos sobre el cambio climático, en Qatar, a fin de presentar las últimas estrategias para ayudar a reducir la contribución del turismo al calentamiento global.

A nivel mundial las tecnologías limpias apuestan a cuatro grandes sectores de innovaciones:

- Combustibles alternativos de última generación en los aviones,
- comercio de derechos de emisión en el transporte aéreo,
- sistemas de reciclaje del agua en los cruceros y
- mejoras en el aislamiento de los hoteles

En el ámbito nacional las tecnologías limpias giran en torno a los siguientes sectores:

- manejo de residuos sólidos
- manejo de residuos líquidos
- uso racional de la energía
- uso racional del recurso hídrico
- sistemas de ecoeficiencia

A la vez que el turismo sigue creciendo, ofreciendo oportunidades económicas y puestos de trabajo a millones de personas en el mundo, sus emisiones de dióxido de carbono también se incrementan. Nuestro país no es la excepción al crecimiento económico que genera el turismo, siendo la cantidad de visitantes para el año 2011 de 2192059 personas, según cifras del Departamento de Estadística del Instituto Costarricense de Turismo (ICT, 2012) la cantidad de turistas aumenta cada año y los ingresos percibidos por la actividad turística representan el 4.8% del PIB del país.

En el caso de la industria turística de Costa Rica el modelo de sostenibilidad aplicado bajo la norma de Certificación de Sostenibilidad Turística (CST) que otorga el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) es única en Centroamérica, y por eso, este país se ha convertido en pionero del turismo sostenible. La CST tiene la característica de que todas las empresas que brinden servicios al turista la pueden obtener, con aplicar medidas que no invadan al ambiente en distintos niveles. Por medio de 5 categorías, según se cumplan las normas, el ICT acredita a las empresas que deseen ser parte de este proyecto. Durante el proceso se evalúan aspectos como: la relación empresa-medio ambiente, utilización de tecnologías y medidas limpias, y hasta cómo los hoteles u operadoras invitan a sus clientes a ser sostenibles. Actualmente, esta certificación la poseen cuatro empresas de renta de autos, 58 tour operadores y casi 200 hoteles.

Las acciones tomadas por el sector turístico muestran que con ellas se puede ganar. Según encuestas realizadas a empresas certificadas demuestran casi el 60% de los hoteles y el 50% de los tour operadores, disminuyeron la cantidad de agua utilizada; y el 70% de ambos sectores redujeron el consumo de luz. Además que el 60% de las empresas aseguran que gracias a la CST tienen mayor reconocimiento internacional. Este programa se aplica desde hace 15 años y ha sido reconocido por la Organización Mundial del Turismo. El hecho de que la sostenibilidad atrae ganancias para el sector hace que la industria no se detenga en cuanto a nuevos proyectos que sigan fomentando al empresario y al turista a participar en acciones amigables con el ambiente.

La Cámara Nacional de Ecoturismo maneja el proyecto de Viajeros con Conciencia Climático (VCC), la cual contempla ofrecer a los proveedores de la industria turística, así como directamente a los viajeros que lo deseen, la posibilidad de mitigar las emisiones de sus vuelos hacia Costa Rica como un compromiso ambiental. Además, en el 2013 se espera se realice la Conferencia Internacional Planeta, Personas, Paz (P3) que se será conocida como “La Cumbre Internacional de Turismo Sostenible”, en la que líderes de la industria sostenible se reunirán en Costa Rica para participar de talleres, conferencias e inspecciones. Con ello Costa Rica será reconocida como la “meca” del ecoturismo y turismo sostenible (Mercados y Tendencias, 2012).

6.1.11 Invertir en turismo sostenible estimulará la economía verde y la creación de empleo

Según el informe 2012 de las Naciones Unidas sobre la economía verde, preparado en colaboración con la OMT, *Tourism in the Green Economy – Background Report* (El turismo en la economía verde. Informe de referencia), una mayor inversión en turismo sostenible puede impulsar la contribución del sector al crecimiento económico, al desarrollo y especialmente a la creación de empleo, al tiempo que permite abordar los grandes retos ambientales.

El capítulo dedicado al turismo en dicho informe, demuestra que invertir en un turismo respetuoso con el medio ambiente puede ser un motor del crecimiento económico, de la reducción de la pobreza y de la creación de empleo y, al mismo tiempo, conducir a un uso más eficiente de los recursos y minimizar la degradación ambiental (OMT, 2012).

El turismo es uno de los motores de crecimiento más prometedores de la economía mundial, según el informe, pero su desarrollo va unido a problemas de sostenibilidad. Una inversión de un 0,2% al año del PIB mundial (135.000 millones de dólares de los EE.UU. según los niveles actuales de PIB), de aquí a 2050, permitiría que el sector turístico siguiera creciendo de manera constante en las próximas décadas y contribuyese a un crecimiento económico sumamente necesario y a crear oportunidades de empleo y desarrollo, ofreciendo a la vez ventajas ambientales significativas, como la reducción del consumo de agua (18%), del consumo energético (44%) y de las emisiones de CO₂ (52%) en comparación con lo que sucedería en un escenario «sin cambios», afirma el informe (OMT, 2012).

Para movilizar y maximizar esta inversión turística, el informe pide un mejor acceso a herramientas y financiación para las empresas pequeñas y medianas, en particular de los gobiernos y de las organizaciones internacionales, con los que pueden entablarse asociaciones público-privadas. Las políticas públicas y el apoyo en forma de subvenciones para alentar la inversión privada en el turismo verde crearían las condiciones adecuadas para un mayor desarrollo del turismo sostenible. La planificación de los destinos y las estrategias de desarrollo se consideran un primer paso hacia el «reverdecimiento» del turismo (OMT, 2012).

Este avance hacia un turismo más sostenible crearía más empleo y generaría mayores rentas para las comunidades locales, respondería a la tendencia de los consumidores de demandar una experiencia de viaje cada vez más sostenible, incrementaría la competitividad y reduciría los gastos de explotación de las empresas turísticas. El sector turístico podría seguir creciendo de manera constante en las próximas décadas, contribuyendo al crecimiento económico, la creación de empleo y el desarrollo que tanto se necesitan, y beneficiar a la vez significativamente al medio ambiente, por ejemplo con reducciones del consumo de agua (18%), del consumo energético (44%) y de las emisiones de CO₂ (52%). (OMT, 2012)

La economía verde se define como una economía que genera un mayor bienestar para el ser humano y reduce las desigualdades a largo plazo, sin exponer a las generaciones futuras a riesgos ambientales importantes ni a la escasez de recursos ambientales (OMT, 2012).

La Iniciativa de la Economía Verde, lanzada por el PNUMA a finales de 2008, tiene por objeto aportar pruebas claras y convincentes que apoyen la transición hacia una economía verde, dominada por la inversión y el consumo de bienes y servicios que contribuyan a mejorar el medio ambiente. Siendo una de las principales actividades de la Iniciativa, el informe sobre la economía verde utiliza el análisis macroeconómico para demostrar que el «reverdecimiento» de la economía en diversos sectores, como el turismo, puede conducir al crecimiento económico y a la creación de puestos de trabajo, a la vez que ofrece respuestas a las desigualdades sociales y a los retos del medio ambiente. (OMT, 2012)

6.1.12 Normativa legal costarricense vinculante a la sostenibilidad ambiental y cambio climático

Las principales normas jurídicas que son atinentes a las empresas de turismo rural comunitario en aspectos de gestión ambiental y sostenibilidad son:

- a. Plan general de desarrollo turístico sostenible 2002-2012
- b. Estrategia nacional de cambio climático (voluntario) (Incluido en el Programa, Paz con la Naturaleza)
- c. Ley orgánica para el medio ambiente (1995)
- d. Ley de zona marítimo terrestre y su reglamento (1972)
- e. Plan de cambio climático para el turismo (Instituto Costarricense de Turismo)
- f. Guía ambiental para la construcción (2008)
- g. Programa para convertirse en una nación carbono neutral para el 2021
- h. Ley de la conservación de vida silvestre (1992)
- i. Ley forestal (1996)
- j. Ley de la biodiversidad (1998)

a) La Norma Nacional de C-Neutralidad

El Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO), aprobó la norma INTE 12-01-06:2011, la cual certificará a empresas y organizaciones que hayan logrado la carbono neutralidad. La norma está disponible para empresas y organizaciones, sin importar su tamaño, ubicación geográfica o actividad, que buscan mejorar su competitividad mediante su compromiso con el desempeño ambiental, al reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

Esta norma permite normalizar un Sistema de Gestión para demostrar la carbono neutralidad de las empresas y organizaciones que hayan medido su huella de carbono, reducido sus emisiones y compensado las emisiones residuales, pasos que se consideran imprescindibles en el proceso de la carbono neutralidad (CATIE, 2009).

La Norma es un proceso de medición que implica tener clara la cuantificación, es decir los inventarios de emisiones. Procura promover medidas de reducción o de eficiencia en el encadenamiento productivo. La norma no tiene completamente incorporado el concepto de ciclo de vida, posteriores versiones podrían mejor en ese aspecto. Debe existir consenso en el protocolo para poder medirse por igual y crear condiciones de credibilidad.

Se debe definir hasta dónde se consideran los criterios de impacto social del carbono dependiendo de con quién, dónde y cuánto pago por compensar mis emisiones. Se creó una guía para el programa piloto de inventario de GEI. Poner estímulos positivos a autos más nuevos, por ejemplo, es parte de lo que debe suceder: partes interesadas poniéndose de acuerdo en protocolos específicos. No hay certificación de reconocimiento internacional aún que reconozca que estas compañías son carbono neutral. La norma genera ese marco de legitimación internacional. Cabe destacar que la norma nacional es de carácter voluntario, no obligatorio. El reto es que se convierta en política nacional de consenso entre sectores (CATIE, 2009).

b) Sello PYME C-neutral

La Carbono Neutralidad para empresas se logra cuando a través de un proceso transparente de medición, el resultado de sus emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) son menores o igual a cero.

El objetivo de este programa es impulsar el desarrollo de buenas prácticas empresariales que permitan gestionar las emisiones de gases con efecto invernadero, aumentar la eficiencia y dar valor agregado a los bienes y servicios que brindan las PYMEs a través del Sello C-Neutral (PYMES Costa Rica, 2012).

Asimismo, este programa contribuye con la meta nacional de Carbono Neutral para el 2021 el cual pretende compensar las emisiones de carbono que libera Costa Rica con dosis equivalentes de oxígeno evitando así, el calentamiento global y el deterioro del aire.

Con la aplicación de esta norma nacional se busca que se den una serie de cambios y beneficios (PYMES Costa Rica, 2012):

- a) Aumenta las oportunidades para la competitividad en el mercado de bienes y productos amigables con el ambiente;
- b) Busca mejorar la gestión de producción y sus productos derivados, en armonía con el medio ambiente;
- c) Reduce y/o mitiga los efectos del cambio climático en los distintos sectores de la sociedad;
- d) Mejora los hábitos de consumo y producción;
- e) Mejora el uso de tecnologías;
- f) Optimiza el uso de los recursos naturales.

6.1.13 Normas internacionales relacionadas

- **PAS 2050:2011 y norma PAS 2060 – Verificar y Neutralizar la Huella de Carbono.**

La norma PAS 2050:2008 Verificación de la Huella de Carbono, es una especificación publicada por British Standards Institution en 2008 y en su elaboración han participado diversos expertos de la administración pública británica, de organizaciones empresariales, así como expertos procedentes de la universidad y de organizaciones internacionales.

Se trata de un documento de aplicación voluntaria y aunque en este caso pueda utilizarse para gestionar requisitos reglamentarios, hay que tener en cuenta que su cumplimiento no confiere inmunidad a las organizaciones frente al cumplimiento de sus obligaciones legales.

PAS 2050 va referida a la verificación de la huella de carbono de un producto o servicio teniendo en cuenta el ciclo de vida de los mismos. Por otro lado, la PAS 2060 avanza un paso más hacia la neutralidad de carbono, lo cual significa no sólo compensar las emisiones calculadas sino un compromiso de reducción de dichas emisiones estableciendo requerimientos, principios y técnicas para la verificación, compensación, reducción y neutralización de las emisiones GEI asociadas a cualquier organización o actividad. La neutralidad de carbono puede demostrarse no sólo para los productos, sino también para el conjunto de la organización, proyectos, edificios, etc. Esta norma es aplicable a todo tipo de organizaciones independientemente del sector, actividad o naturaleza (AEC, 2011).

- **Beneficios de Verificar y Neutralizar la huella de Carbono:**

- Ayudan a obtener una evaluación, verificación y posterior neutralización de la huella de carbono del producto, a lo largo de su ciclo de vida.
- Mejora ambiental de los productos y de la reputación de la empresa.
- Ayuda a demostrar que la empresa es ambientalmente responsable.

- Facilita la selección de materias primas y suministradores en base a la Huella de Carbono.
- Ayuda a las empresas a reducir las emisiones de efecto invernadero, a la vez que identifican potenciales ahorro.
- Da la posibilidad a los consumidores y compradores de comparar los productos en base a su Huella de Carbono, utilizando un método normalizado.
- Dispone de declaraciones exactas, verificables y confiables, acerca de neutralización de carbono.
- Permite a las organizaciones asegurar que sus declaraciones sobre la neutralización de las emisiones de CO2 son correctas y aumenta la confianza de los clientes.

Las organizaciones que reclamen la conformidad del cálculo de la huella de carbono de sus productos conforme a PAS 2050 deben garantizar que el análisis del ciclo de vida de sus productos sea completo.

PAS 2050 diferencia 2 tipos de ciclos de vida, en función del tipo de producto:

- Business to Business, cuando el ciclo de vida considerado del producto finaliza con la entrega del mismo a otra organización para que lo utilice en la elaboración de otro producto.
- Business to Customer, cuando se considera el ciclo de vida completo del producto, incluidas las actividades posteriores a la entrega del producto al cliente/usuario.

PAS 2050 incluye mucha información práctica para la evaluación de los análisis de ciclos de vida, por ejemplo, en su Anexo A se incluye la lista de gases que deben incluirse en las evaluaciones; las emisiones deben medirse en masa y convertirse a emisiones de CO2 utilizando los últimos coeficientes de conversión IPCC disponibles. Además, el periodo a considerar para el análisis de ciclo de vida debe ser de 100 años.

Adicionalmente, requiere que se consideren al menos y de forma no limitante toda una serie de fuentes de emisión tales como: el uso de energías, los procesos de combustión, la reacción química y las pérdidas de gases refrigerantes y otros gases volátiles (AEC, 2011).

Otras normas que favorecen la gestión ambiental son:

- ISO 14021 Etiquetas y declaraciones ambientales. Autodeclaración (etiquetado ambiental tipo II).
- ISO 14025 Etiquetas y declaraciones ambientales. Declaraciones ambientales tipo III. Principios y procedimientos.
- ISO 14040 Gestión ambiental. Análisis del ciclo de vida. Principios y marco de referencia.
- ISO 14044 Gestión ambiental. Análisis del ciclo de vida. Requisitos y guía.
- ISO/TS 14048 Gestión ambiental. Análisis del ciclo de vida. Modelo de documentación de los datos.
- ISO 14064-1 Gases de efecto invernadero. Parte 1: Especificación con guía a nivel organizativo para la cuantificación e informe de las emisiones y reducciones de gases de efecto invernadero.

6.2. Materiales y métodos

El presente proyecto de investigación tiene para efecto del cumplimiento de los objetivos planteados, los dos enfoques de la investigación empírica, el cuantitativo y cualitativo.

Con los métodos de la investigación empírica, se permite situar directamente el objeto de estudio de una forma más práctica, cuyo caso corresponde en este proyecto a diagnosticar la situación actual del sector turístico nacional en temas de carbono neutralidad y mecanismos de buenas prácticas ambientales, recopilando de tal manera el mayor número de datos para poder cumplir con los objetivos.

6.2.1 Materiales

Instrumentos a utilizar para la recopilación de la información:

Fuentes de información secundaria: Para caracterizar las unidades de análisis, se contará con información obtenida a partir de la consulta de libros, artículos de revistas, periódicos e Internet.

Evidencias físicas: Durante cada visita a los hoteles en conjunto con la listas de chequeo como fuente primaria, se solicitará información secundaria como notas, registros y documentación de cada empresa para la triangulación de los resultados de las listas de chequeo a aplicarse.

Fuentes de información primaria: Visitas de campo, para determinar la situación actual de los dos hoteles en estudio. En dichas visitas se realizará la aplicación de las listas de chequeo. Se utilizará cámara fotográfica para validar las observaciones hechas.

Listas de Chequeo: Para conocer las condiciones ambientales reales en la que se encuentran actualmente empresas de turismo rural comunitario objeto de estudio de esta investigación, se elaborará una lista de chequeo con preguntas referentes a la gestión ambiental, sostenibilidad, y otros aspectos a considerar pertinentes con el fin de identificar y determinar el grado de cumplimiento de cada uno de los hoteles en aspectos de gestión ambiental y sostenibilidad. Estas listas, permitirán identificar y determinar el grado de aplicabilidad y desempeño en la gestión ambiental, sostenibilidad y reducción de la huella de carbono y son complementadas con otros instrumentos como la observación, fotografías y documentos o registros para ilustrar y validar los datos obtenidos en las listas de chequeo a aplicar.

Observación directa: será necesaria una observación directa en las diferentes áreas de cada uno de los hoteles para la identificación de los aspectos significativos que determinarán la situación actual de cada hotel y se complementarían a las listas de chequeo. Se realizará una percepción atenta, racional, planificada y sistemática de los aspectos de significancia que definirán como es la situación ambiental de cada uno de los hoteles en investigación en sus condiciones naturales, lo anterior mediante visitas previamente establecidas con los encargados ambientales o administradores, con el fin de conocer la naturaleza interna de estas empresas en materia de sostenibilidad y así formar una percepción personal de cuál será la línea de acción que se ejecutará posteriormente para definir la propuesta de la implementación de un Sistema de Gestión Sostenible.

Cada observación requerida de ser registrada será documentada en una columna definida para tal caso en las listas de chequeo y además se realizará un documento aparte tipo regencia, denominado "Visita de Campo, donde se complementará además las fotografías tomadas para validar y triangular la información obtenida.

6.2.2 Métodos

Para desarrollar la propuesta de este proyecto, la investigación que se realiza es de tipo exploratoria y descriptiva. Es de tipo exploratoria, pues, se diagnosticará el área de estudio desarrollando las bases que defenderán la necesidad de este tema y transaccional porque la recolección de los datos necesarios para realizar el proyecto, se realizarán en un solo tiempo.

Asimismo, se realizará una investigación descriptiva de la normativa nacional e internacional en sostenibilidad turística, ambiental y de carbono neutralidad, las cuales serán sometidas a análisis, para describir sus características y hacer más comprensible la terminología a la persona empresaria de turismo rural. Cabe indicar, que el estudio descriptivo, de enfoque cuantitativo, recolectará datos para evaluar de manera más precisa la situación de sostenibilidad ambiental en el sector de alojamiento.

El tiempo determinado para esta investigación sugiere es de tipo sincrónico, ya que se realizará una fase de 5 meses. Bajo este contexto, la investigación cronológicamente se encargará de describir los acontecimientos y acciones que se realizan en la actualidad de forma cualitativa y cuantitativamente y de forma transversal en el sector de turismo rural comunitario y su relación con la sostenibilidad ambiental en términos de carbono neutralidad.

La información que se recolectará para cumplir los objetivos del proyecto está recopilada a partir de varias fuentes de información secundarias como la investigación bibliográfica y en línea, así como técnicas de investigación acordes con el producto que se quiere alcanzar, mediante entrevistas o consultas a expertos y la observación directa a lo largo del período de recolección de datos.

La metodología aplicada, de tipo empírica, exploratoria y cualitativa, posee variables cualitativas y cuantitativas que definen la estrategia de protocolo a implementar.

Según la OMT, el análisis cualitativo constituye: *“otra forma de aproximarse a la realidad del sector turístico aunque no debe considerarse como una metodología alternativa al análisis cuantitativo sino, más bien, complementaria. Suele revelarse como una herramienta de gran valor en aquellos casos en los que la información cuantitativa no resulta adecuada por determinadas circunstancias, y en aquellos sectores o materias en los que las cuestiones cualitativas, las preferencias o los planes tengan un fuerte peso en la determinación del comportamiento de las variables turísticas”* (Sancho, 2001).

El análisis cualitativo en turismo es una forma sistemática de interpretar la realidad y de entendimiento de los fenómenos turísticos con los instrumentos que proporciona la visión de la realidad, opiniones y experiencias bien de los investigadores o de los grupos de observadores, informantes y participantes en la investigación.

Las empresas a seleccionar para la verificación ambiental serán clasificadas según la madurez empresarial que tengan, por lo que como requisito previo, es que hayan cumplido con las capacitaciones en los programas de formación de “Emprendedurismo” y de “Planes de Negocios”. Esto como un requisito de entrada para asegurar un nivel básico en la gestión administrativa que facilite la gestión ambiental posterior.

Para cada unidad productiva seleccionada a ser parte del proyecto, se elaborará un diagnóstico inicial (ver anexo). Adicionalmente se aplicará una guía de entrevista al dueño, representante o encargado de la gestión de la empresa (ver anexo), aquí se detallarán los indicadores sobre los que se seguirá análisis de la unidad productiva para definir su situación actual y cuáles son los principales problemas productivos que les afectan en su competitividad en términos de sostenibilidad ambiental y reducción de huella de carbono. La entrevista se aplica en el momento de la visita, esta es diseñada para acceder a información que no está contemplada

recopilar en el diagnóstico técnico institucional, y a su vez permite definir el perfil de la mipymes así como los indicadores claves para evaluar en la etapa de ejecución de asistencia técnica. Esta permitirá conocer si el aspecto identificado por el indicador que planteamos ¿es relevante para la empresa?, luego si ellos ¿miden y/o gestionan el impacto de este aspecto en la empresa? Y por último si saben hacia dónde quieren ir en un corto, mediano y largo plazo.

Los indicadores construidos y seleccionados deben:

- ser medibles, cualitativa o cuantitativamente, ser comprensibles, fáciles de usar e interrelacionar,
- tener en cuenta las dimensiones temporales y espaciales,
- ser objetivos,
- ser sensibles a los cambios,
- tomar en cuenta los criterios de costo, efectividad para el monitoreo y disponibilidad de información,
- permitir el diagnóstico y pronóstico en función de la detección de situaciones de interés para la unidad productiva o la institución.

Los indicadores de gestión ambiental de interés para cuantificar en el presente estudio son:

- Residuos producidos y reciclaje
- Ahorro de energía
- Ahorro de agua
- Verificación ambiental externa independiente
- Emisiones de gases
- Emisiones de efluentes
- Sistema de gestión medioambiental
- Protección de Biodiversidad
- Uso de insumos ecoamigables

Posteriormente se tabula la información con la finalidad de definir los principales indicadores a cuantificar y que se incluirán en la matriz final y se establecen los perfiles, así como el plan de asistencia técnica a implementar y el plan de monitoreo de indicadores claves. De la totalidad de indicadores que se analizaran, se definirán según el grado de importancia competitiva, los principales a mantener dentro de la matriz de trabajo.

En los anexos se muestran los instrumentos de entrevista utilizados para recopilar la información (diagnósticos técnicos, entrevistas, diseños de asistencia técnica a implementarse).

Para caracterizar la unidad de análisis, se contará con información obtenida a partir de la consulta de libros, artículos de revistas, periódicos e Internet. Esta información una vez analizada y tabulada permitirá desarrollar una base de datos que facilite los mecanismos para la reducción de la huella de carbono del sector turístico de alojamiento a nivel nacional.

El método de selección de empresas e turismo rural comunitario como objeto de estudio para la presente investigación se basa principalmente en los siguientes criterios:

- Que demuestren compromiso en sostenibilidad con certificaciones como CST o RA o formas voluntarias de acción.
- Que el uso de tecnologías limpias se haya evidenciado como un aspecto relevante en las buenas prácticas ambientales de alojamiento por lo menos con un año de aplicación.
- Disposición para colaborar con el compartir la información para nivel de uso público.

Tabla. 1. El plan de trabajo utilizado para la presente investigación

Fases	Actividades	Año 2013(Meses)								Responsable	Resultados esperados		
		5	6	7	8	9	10	11	12				
Diagnosticar la situación actual del sector turístico nacional con respecto a la reducción de huella de carbono en procesos operativos y de gestión.	<i>Inventario de empresas del sector TRC. Clasificación de empresas del sector según grado de sostenibilidad. Informe diagnostico</i>	X										Cesar Chaves	<i>Diagnóstico. Documento recopilatorio.</i>
Analizar la normativa nacional e internacional en sostenibilidad turística, ambiental y de carbono neutralidad como medio que facilite el desarrollo de procesos que orienten las estrategias de C-neutralidad en las mipymes de turismo rural comunitario.	<i>Recopilación de normativas Análisis de documentación Informe</i>			X									<i>Informe de avance</i>
Definir estrategias para la incorporación de procesos que faciliten la carbono neutralidad y la reducción de la huella de carbono dentro de las operaciones de mipymes de turismo rural comunitario.	<i>Análisis de normativas y adaptación al modelo de mipymes de TRC Desarrollo de modificación a contenidos en normativas y buenas prácticas a la realidad nacional de TRC.</i>				X								<i>Informe de avance</i>
Fomentar las buenas prácticas ambientales, las tecnologías limpias y los mecanismos de reducción y compensación de gases de efecto invernadero dentro de las empresas de Turismo Rural Comunitario en Costa Rica por medio de una guía con un protocolo de operacionalización.	<i>Elaboración de un manual o protocolo que guíe la operacionalización. Informe final de PFC</i>					X	X				X		<i>Manual o guía Informe final de PFC</i>

Tabla 2. Estrategias y resultados esperados se para el proyecto

Objetivos	Estrategias y resultados
<p>1) Diagnosticar la situación actual del sector turístico nacional con respecto a la reducción de huella de carbono en procesos operativos y de gestión.</p>	<p>En esta fase se ha de realizar un diagnóstico que permita documentar el marco teórico de programas de gestión ambiental atinentes a las empresas de turismo rural comunitario en materia de sostenibilidad ambiental. Se basa en la norma CST, el manual de buenas prácticas de Rainforest Alliance y en la Norma INTECO para C-Neutralidad y la norma Inglesa PAS.</p> <p>Se realiza un diagnóstico que permita Inventariar las empresas del sector alojamiento que posean CST y algún tipo de tecnologías limpias en sus operaciones. Se procederá a realizar una clasificación de empresas del sector alojamiento por unidad regional.</p>
<p>2) Analizar la normativa nacional e internacional en sostenibilidad turística, ambiental y de carbono neutralidad como medio que facilite el desarrollo de procesos que orienten las estrategias de C-neutralidad en las mipymes de turismo rural comunitario.</p>	<p>Revisión bibliográfica de las normas para determinar los puntos e interés al sector de turismo rural comunitario. También se procederá a la recopilación de normativa asociada al tema de carbono neutralidad y se hará un análisis de documentación. El volumen de información disponible es de naturaleza variable y se debe hacer una lectura y revisión exhaustiva para adaptar la información a mipymes.</p>
<p>3) Definir estrategias para la incorporación de procesos que faciliten la carbono neutralidad y la reducción de la huella de carbono dentro de las operaciones de mipymes de turismo rural comunitario.</p>	<p>Se determinan los medios de capacitación que podrán aplicarse para la transmisión de los conocimientos necesarios orientados a la sostenibilidad ambiental. Como resultado se establece un protocolo de asistencia técnica o guía de elementos que podrían aplicarse para reducir la huella de carbono en las empresas de turismo rural comunitario por medio de capacitación a su personal.</p>
<p>4) Fomentar las buenas prácticas ambientales, las tecnologías limpias y los mecanismos de reducción y compensación de gases de efecto invernadero dentro de las empresas de Turismo Rural Comunitario en Costa Rica por medio de una guía con un protocolo de operacionalización.</p>	<p>Este objetivo se desarrolla de forma parcial, primeramente solo para el subsector de alojamiento. Pretende analizar la oferta en gestión de sostenibilidad y establecer un protocolo de orientación para la incorporación de la variable ambiental en la ejecución de las operaciones de las mipymes por medio de asistencia técnica.</p>

Tabla 3. Alcances definidos para este proyecto y limitantes

Alcance	Limitación
Se seleccionan unidades productivas de la Unidad Regional Brunca para la puesta en marcha de los protocolos de asistencia técnica diseñados.	Hay otras unidades productivas en la región respectiva que tienen interés en ser parte del proyecto pero no cumplen con condiciones deseables para la participación. Esto se desarrollará en el 2014.
El modelo se basa en la experiencia previamente documentada por el Núcleo Agropecuario bajo la modalidad de servicio denominada CAI (Capacitación Agropecuaria Integral). Este modelo propuesto en el presente proyecto se denomina ATI (Acompañamiento Técnico Integral para Turismo Rural)	Es un proyecto piloto que en su ejecución o posterior deberá someterse a cambios. Se requiere la aprobación de la Gestión Tecnológica por la modalidad de entrega y determinar el procesamiento administrativo para la creación de referencias y tramitología de los participantes.
Lograr el acompañamiento en los problemas productivos puntuales, generar el proceso de mejora o cambio en la marcha o ejecución de las asistencias y verificar y documentar los cambios o mejoras en los procesos.	Los docentes que ejecutaran el ATI deben recibir una inducción previa y a la metodología así como instrucciones para la ejecución teórico practica y el manejo del monitoreo durante la ejecución y posterior a l misma. Los docentes podrían no asimilar bien el modelo de trabajo propuesto.
Asegurar la continuidad del proceso metodológico propuesto durante la ejecución del ATI y posterior a la finalización del acompañamiento. El periodo de monitoreo y evaluación oscila entre 3 meses a un año posterior a la implantación.	Que la unidad productiva presente un incumplimiento a los compromisos adquiridos durante el ATI y no de seguimiento a las mejoras propuestas o al modelo de trabajo sugerido. Que existan cambios o rotación de personal capacitado por otro que no lo esté y esto afecte lo implementado.
Evidenciar el proceso, demostrar el avance y ejecución del modelo metodológico y que permita la evaluación de impacto para determinar si se puede replicar en otros espacios geográficos.	Que la experiencia no logre el posicionamiento espero entre las unidades productivas y el modelo no sea viable de replicar.

6.2.3 Resultados

6.2.3.1 Pequeñas y medianas empresas de turismo rural comunitario en Costa Rica

Las iniciativas de turismo rural comunitario (como son muchas veces autodenominadas o conocidas en los gremios empresariales del medio), se han desarrollado fundamentalmente desde organizaciones de base comunitaria con el apoyo financiero y técnico de organismos de cooperación internacional y organizaciones no gubernamentales.

A nivel nacional el sector de turismo rural comunitario se ha desarrollado bajo el apoyo de dos grandes gestores: el Consorcio Cooperativo de Red Eco turística Nacional (COOPRENA R.L) y la Asociación Comunitaria de Turismo Rural (ACTUAR). Estas dos organizaciones han agremiado a una gran cantidad de iniciativas desde hace más de 15 años, quienes por medio de programas y proyectos de inversión y desarrollo se han visto beneficiados en cierto grado.

No existe una base de datos oficial que contemple a todas las empresas o iniciativas de turismo rural comunitario que se encuentren en operación en Costa Rica, por lo que el diagnóstico de inventario se refiere a la última guía de turismo rural comunitario, publicada en 2010. Este libro “Costa Rica auténtica: la guía de turismo rural comunitario”, tercera edición, ofrece por región geográfica del país, la oferta disponible de pequeños empresarios de turismo rural asociados a COOPRENA y ACTUAR. A continuación se detallan.

Tabla 4. Inventario de empresas de turismo rural comunitario presentes en Costa Rica (según Guía de Turismo Rural Comunitario edición 2010).

Región	Nombre de las empresas de TRC
Valle Central	El Encanto de la Piedra Blanca Puris Aventura Tours Nacientes Palmichal Ecoturismo Rural Carraigres El Copal Valle Ecológico
Llanuras del norte	Reserva Juanilama Vacaciones con Familias Campesinas La Catarata Heliconias Centro Turístico Las Pavas Cabañas Pocosol Rancho Dos Bocas River Albergue San Juan
Puntarenas, Islas del Golfo y Monteverde	Cerro Escondido Feria Cultural Copaleña La Amistad de Isla de Chira Costa de Pájaros (tours por el Golfo de Nicoya) Las Orquídeas Ecoverde Lodge Sendero Pacífico Eco Coffee Tour Montes de Oro
Guanacaste	Agroecológico Rincón de la Vieja Curubanda Lodge Artesanías Naturales Falconiana Reserva Biológica Lomas Barbudal Tendal Operaciones Monte Alto Tour del Café Diríá
Pacífico Central	Reserva Los Campesinos Coopesavegre El Silencio
Pacífico Sur	Las Quebradas Ruta Urán Escuela Ambiental Montaña Verde. Centro Ambiental Esperanzas Cedral Mágico Agroturismo La Amistad Centro Etnoturístico El Descanso Red Quercus Manglares de Terraba Mirador de Paz Danta Corcovado Lodge Tesoro Verde Canto de Ballenas
Región Caribe	Aventuras Naturales Yorkín Casa Calateas Casa de las Mujeres Finca Educativa Guías Mant Keköldi Wak Ka Koneke Albergue Yolillal El Yüe ATEC Ruta del Caribe Red Talamanca de Ecoturismo Comunitario

6.2.3.2 Metodología de acompañamiento técnico integral para turismo rural (ATI)

El acompañamiento técnico integral para turismo rural (ATI) consiste en un esquema metodológico práctico-teórico con la siguiente estructura:

- es requisito que sea una unidad productiva en operación y que haya llevado sus administradores previamente el programa de plan de negocios y de emprendedurismo.
- implementación de diagnósticos técnicos e entrevistas de sondeo (ver objetivo específico 1) a partir de los cuales se define el diseño estratégico de capacitación.
- las unidades productivas con las que se trabajará deberán estar ubicadas en un espacio geográfico delimitado por cercanía en distancias, donde el docente que implemente el ATI no deba invertir mucho tiempo en traslados entre unidades productivas.
- las unidades productivas deben de estar en el mismo segmento productivo o actividad económica en la cual se dirige el ATI
- el ATI estará compuesto por dos o más acompañamientos técnicos o asistencias técnicas, donde cada uno de los diseños ejecutados no debe ser superior a las 32 h.
- cada diseño a ejecutar deberá tener la particularidad de que un 20% del tiempo del mismo sea para aspectos teóricos y un 80% para elementos prácticos a desarrollar por acompañamiento en la unidad productiva (por ejemplo de 30 h de un diseño, lo que equivale a 5 días de ejecución, 1 día será de teoría y los restantes 4 de trabajo práctico).
- para cada unidad productiva se define una ruta de trabajo en función de las actividades de la misma, lo que deja un espacio de flexibilidad con los empresarios, para esto el docente lleva una bitácora de trabajo por unidad productiva atendida.
- el docente no podrá atender más de 2 unidades productivas por día, en función del tiempo de traslado entre unidades, a excepción que estén muy cercanas geográficamente.
- la cantidad de personas en el acompañamiento técnico integral puede variar en función de las diferentes fases de ejecución del diseño, pueden ir desde 1 hasta 15 personas. Por ejemplo, si en una etapa de atención solo se involucra al dueño, administrador o recepcionista, no es necesario que participe el resto del equipo de colaboradores si así lo considera el docente, o viceversa, la idea es optimizar la aplicabilidad del conocimiento. Así las horas de capacitación para una misma ATI pueden ser diferentes para las diferentes personas involucradas, de allí la importancia de llevar la bitácora al día. Este diseño de atención se evidencia en la bitácora y se define en función de los resultados del diagnóstico.
- la persona docente lleva adicionalmente una matriz con las variables o indicadores claves a cuantificar durante el proceso de ejecución del ATI, que permita verificar el avance real de trabajo y aplicación. Se ponderará cada uno de los resultados para medir el estado inicial de la unidad productiva, además durante la ejecución del ATI y posterior al cierre del mismo.
- al finalizar la ejecución del ATI se elabora un informe de cierre donde se estipulen los elementos claves de trabajo, resultados logrados y acuerdos tomados o compromisos de los empresarios en el corto, mediano y largo plazo, así el docente definirá los plazos para el monitoreo a la unidad productiva, que podrá ser mínimo 3 meses, o 6 meses posterior al cierre del ATI y no mayor a un año, esto para verificar el impacto del modelo de acompañamiento técnico integral.
- si posterior al monitoreo se determinara la presencia de problemas productivos, esto se refleja en el expediente de la empresa y se aplicaría una atención mediante asistencia técnica convencional.

- Cada grupo de unidades productivas tendrá un expediente propio donde se registrará y documentará el proceso. Esta metodología es de tipo piloto en el sector de turismo rural y podrá tener ajustes en la marcha o posteriores, que permitan depurar hacia el mejor desempeño y ejecución del ATI, para que luego se puede replicar el modelo en otras zonas geográficas.

6.2.3.3 Protocolos de asistencia técnica a implementar en micro, pequeñas y medianas empresas de turismo rural comunitario

La asistencia técnica dedicada y personalizada a cada unidad productiva, se fundamentará en elementos teóricos y prácticos, definidos en el diseño y especialmente con un énfasis durante la ejecución en resolver las inquietudes de operación o gestión que generan los problemas productivos de competitividad en gestión ambiental. Es importante aclarar que el docente será quien se traslade entre unidades productivas y no el personal de las empresas hacia donde está el docente, pues al ser empresas con pocas personas colaboradoras (1-3 aproximadamente) no pueden dejar el negocio desatendido por asistir a las capacitaciones en sostenibilidad.

Los temas de los protocolos de asistencia técnica son:

- Buenas prácticas ambientales basadas en criterios de Sostenibilidad Turística. Duración de 20 h.
- Fundamentos ambientales para la gestión sostenible en turismo. Duración de 12 horas.
- Buenas prácticas de sostenibilidad para certificaciones ambientales y turísticas. Duración de 12 h.
- Huella ecológica, hídrica y de carbono en turismo. Duración 15 h.

Los detalles de diseño de estos protocolos pueden consultarse en el apartado de anexos.

6.2.3.4 Principales elementos de interés ambiental que pueden ser observados y analizados en un hotel con la norma CST o Rainforest Alliance

En función de los objetivos y contenidos de los protocolos de asistencia técnica que se esté ejecutando, la persona docente que desarrolla la asistencia técnica integral (ATI) puede determinar del listado siguiente, que aspectos podrían ser de utilizar para analizar con los empresarios de turismo rural comunitario durante una visita a un hotel que ya cuente con la certificación CST o verificación de RA.

a- Puntos de interés al subsector de Servicios Turísticos:

- 1) *En las áreas verdes la vegetación está compuesta en forma predominante por especies nativas de la región o del país, gracias a que la empresa lo ha considerado como prioritario en la planificación paisajística.*
- 2) *Las especies nativas están debidamente identificadas con su respectiva taxonomía.*
- 3) *Para el mantenimiento de las áreas verdes, se utilizan insumos amigables con el ambiente, evitándose el uso de abonos, herbicidas, plaguicidas y/o químicos.*
- 4) *En caso de que la propiedad tenga una reserva natural, ésta se encuentra debidamente inscrita ante el ente correspondiente y bajo un plan de manejo adecuado.*
- 5) *Dentro de sus áreas la empresa promueve la generación de hábitats naturales y corredores biológicos que permiten a la fauna silvestre transitar libremente y garantizan la continuidad vegetal, que puede servir para apareamiento, anidación, refugio o alimentación de la fauna silvestre.*
- 6) *La empresa evidencia y comunica su oposición a la extracción y comercialización de especies de flora y fauna silvestre continental y marina.*
- 7) *No se mantienen dentro del establecimiento especies animales silvestres en cautiverio salvo zoo criaderos y centros de rescate, reconocidos por la autoridad competente.*

- 8) *La empresa no alimenta a los animales silvestres y lo comunica a sus colaboradores y clientes en cumplimiento de la Ley de Parques Nacionales Nº 6084 del 24 de agosto de 1977.*
- 9) *Se cuenta con la política de no fomentar y no permitir los comederos artificiales en las áreas verdes con que cuenta la empresa y es del conocimiento de los colaboradores y clientes en cumplimiento a la Ley de Parques Nacionales No. 6084.*
- 10) *La iluminación artificial de la empresa está ubicada adecuadamente para evitar perturbaciones a las especies de fauna silvestre o bien son cubiertas adecuadamente mediante alguna forma tal que evite o minimice la perturbación a las especies.*
- 11) *La empresa mantiene las fuentes generadoras de ruido en sitios adecuados y/o con diseños acústicos en donde no afecta en forma negativa a sus huéspedes y vecinos, ni el comportamiento de las especies de fauna silvestre.*
- 12) *La empresa realiza mediciones que le permiten cuantificar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI por sus siglas) de su operación.*
- 13) *La empresa utiliza su cuantificación de emisiones GEI para trazar sus objetivos generales y específicos, logrando tener una estrategia ante el cambio climático en el desarrollo sostenible de su gestión administrativa y operativa.*
- 14) *La empresa realiza proyectos o acciones y/o participa en algún programa comprometido con el cambio climático que se desarrollen en áreas vulnerables del país.*
- 15) *El diseño, construcción o remodelación del inmueble vinculado al turismo procura mitigar impactos producto del cambio climático.*
- 16) *La empresa utiliza proveedores de servicios de transporte que compensan, mitigan o reducen sus emisiones de GEI.*
- 17) *La empresa sensibiliza, informa o educa sobre los efectos del Cambio Climático a sus diferentes públicos de interés.*
- 18) *La empresa compensa el daño ambiental producido por la emisión de GEI propios de su operación y da monitoreo al destino de su compensación para garantizarse el adecuado uso.*
- 19) *La empresa invita al visitante a ser parte de programas de compensación del daño ambiental producido por las emisiones de GEI.*

b- Puntos de interés al subsector de Alojamiento:

- 20) *El consumo de agua es monitoreado continuamente por medio de medidores o sistemas alternativos y gracias a ello se tienen datos en forma gráfica (últimos seis meses), del consumo de agua promedio mensual por huésped y del total del establecimiento.*
- 21) *La empresa cuenta en forma escrita, con metas en términos cuantitativos y porcentuales para el ahorro del agua.*
- 22) *La empresa realiza revisiones periódicas de tuberías con el fin de ubicar fugas de agua y lleva un registro por escrito.*
- 23) *La empresa utiliza dispositivos para el ahorro de agua en grifos, duchas y en loza sanitaria.*
- 24) *Se ha nombrado en la empresa a un responsable de llevar el monitoreo del consumo de agua y de garantizar, la ejecución de los actividades para el ahorro de la misma.*
- 25) *La empresa cuenta con análisis periódicos para asegurarse la calidad de agua y del hielo para consumo humano extendido por un ente autorizado (al menos uno por semestre).*
- 26) *La empresa cuenta con un análisis semestral para asegurar la calidad del agua de la piscina (al menos uno por semestre).*
- 27) *La empresa cuenta con un procedimiento y un sistema bien administrado y controlado para suministrar cloro a la piscina cuando se requiera, según los estándares del Ministerio de Salud o en su defecto algún otro sistema alterno que evite totalmente el uso de cloro.*
- 28) *El consumo de energía es monitoreado continuamente por medio de medidores de forma tal que permita llevar un registro mensual de datos en forma gráfica (últimos seis meses), del consumo de energía, por promedio mensual por huésped y general.*
- 29) *La empresa cuenta en forma escrita, con metas en términos cuantitativos y porcentuales para el ahorro de la energía.*
- 30) *Se ha nombrado en la empresa a un responsable de llevar el monitoreo del consumo de energía y de garantizar, la ejecución de los actividades para el ahorro de la misma.*
- 31) *La empresa está utilizando en la mayoría de sus áreas, la iluminación natural para disminuir el gasto energético.*

- 32) *Existe un programa de mantenimiento preventivo para todos los equipos e instalaciones eléctricas de la empresa.*
- 33) *Existe un programa formal de ahorro de energía que incluyan acciones permanentes.*
- 34) *Existe una campaña informativa, inclusiva y participativa dirigida a colaboradores, huéspedes y otros públicos de interés.*
- 35) *La empresa está utilizando fuentes de energía alternativa para iluminación, calentamiento o precalentamiento de agua, como el bombeo u otras.*
- 36) *El establecimiento cuenta con un inventario escrito de luminarias en donde al menos el 80% son de bajo consumo.*
- 37) *Se utilizan dispositivos tales como apagado automático, interruptores de presencia, desactivado de circuitos, entre otros.*
- 38) *La empresa utiliza nuevas tecnologías para el ahorro de energía en refrigeración, y equipo de lavandería.*
- 39) *La empresa está utilizando algún sistema de energía alternativa (celdas fotovoltaicas, energía eólica, hidráulica, biodigestores u otros sistemas alternativos).*
- 40) *Los tanques de agua caliente y sus tuberías expuestas están recubiertos con material aislante para evitar pérdidas de calor.*
- 41) *Se está haciendo uso de sistemas adecuados y nuevas tecnologías para aumentar la eficiencia en el sistema de aire acondicionado y eliminar las emisiones de GEI.*
- 42) *Existe un estricto programa de control de fugas de aire y de gas en los sistemas de refrigeración y aire acondicionado.*
- 43) *En la lavandería, se aprovecha el calor solar para el secado de la ropa, en áreas debidamente acondicionadas para este propósito.*
- 44) *La producción de desechos (orgánicos, inorgánicos, reciclables y no reciclables) en cuanto a cantidad y composición es monitoreada continuamente.*
- 45) *Existe un programa formal de manejo de residuos sólidos y líquidos que incluyan acciones permanentes.*
- 46) *Existe una campaña informativa, inclusiva y participativa dirigida a Colaboradores, huéspedes y otros públicos de interés.*
- 47) *Existe un plan (en términos cuantitativos) en el cual se estipulan las metas de reducción en la cantidad de desechos producidos (orgánicos, inorgánicos, reciclables y no reciclables) que el establecimiento se ha planteado.*
- 48) *Existe en la empresa un responsable y un cronograma de ejecución de actividades para la reducción de desechos producidos (orgánicos, inorgánicos, reciclables y no reciclables) que es conocido por todos los colaboradores, clientes y otros públicos de interés.*
- 49) *Existe un sitio acondicionado (con normas de higiene y seguridad) en el cual se realiza la separación y almacenamiento final de los desechos producidos (orgánicos, inorgánicos, reciclables y no reciclables).*
- 50) *La empresa participa en un programa de reciclaje, con residuos debidamente clasificados.*
- 51) *La empresa verifica y garantiza que la recolección y disposición final de los desechos y residuos reciclables y no reciclables se hace en forma adecuada.*
- 52) *La empresa utiliza algún sistema de tratamiento biológico para aguas grises residuales, incluyendo trampas de grasa.*
- 53) *La empresa trata sus aguas residuales.*
- 54) *La empresa mantiene por escrito un estricto control con reportes mínimo semestrales que identifiquen controles idealmente diarios sobre la composición de sus aguas residuales en forma de registros*
- 55) *La empresa cuenta con la Certificación de la Calidad de Aguas Residuales otorgada por la autoridad competente.*
- 56) *Las aguas pluviales son manejadas en forma adecuada, sin producir alteración en el medio ambiente u optimizando su uso según la región geográfica donde se encuentre el establecimiento.*
- 57) *La empresa forma parte de algún proceso o norma de gestión ambiental en caso de que exista, en la zona costera, área de montaña o ciudad.*
- 58) *En el establecimiento no se utilizan, consumen ni comercializan productos que tengan contraindicaciones ambientales.*
- 59) *Al menos del 50% de los materiales promocionales e informativos, se producen en material reciclado, blanqueado sin cloro o alternativo u otros.*

- 60) *La empresa reutiliza papel y sistemas informáticos que han permitido reducir su consumo.*
- 61) *El jabón y otros productos cosméticos para el uso de clientes y colaboradores son biodegradables en alta proporción y cuenta con los respaldos respectivos para demostrarlo.*
- 62) *Se utilizan productos de limpieza y productos cosméticos en empaques biodegradables, reciclables o reutilizables.*
- 63) *Para el suministro de productos cosméticos en las habitaciones se emplean dispensadores, con el objeto de disminuir los desechos y desperdicio.*
- 64) *Para el suministro de productos cosméticos en lavabos públicos se emplean dispensadores, con el objeto de disminuir los desechos y desperdicios.*
- 65) *Se dispone adecuadamente, reciclando o reutilizando, los desechos de productos cosméticos como jabón, champú y otros.*
- 66) *La planta física a nivel de áreas comerciales se observa en buen estado de mantenimiento y limpieza.*
- 67) *En la tienda del establecimiento en caso de tenerse, se evita la venta de artesanías y productos fabricados con materiales que estén vedados por ley o que sean falsos o de contrabando. Se promueve los artículos característicos de la zona y elaborados por personas o empresas locales.*
- 68) *En la decoración de la empresa se utiliza artesanías u otro tipo de manifestaciones artísticas producidas con material que no estén vedados por ley y que tengan verificación de origen.*
- 69) *La empresa incorpora en su producto final los servicios complementarios de las comunidades.*
- 70) *La empresa ha tomado un barrio o comunidad para poder potenciarla en los criterios de sostenibilidad.*
- 71) *Se desarrollan investigaciones específicas para poder identificar necesidades y planes de acción en la comunidad que se ha adoptado para potenciar los criterios de sostenibilidad.*

c- Puntos de interés al subsector de Gastronomía:

- 72) *El Establecimiento tiene una política formal para la selección de proveedores que incluya lineamientos completos de sostenibilidad.*
- 73) *Se tiene una guía de proveedores por medio de los cuales se asegura el cumplimiento de las normas sociales, ambientales y de consumo responsable, a través de monitoreo y reporte de hallazgos a los proveedores mediante un control de cumplimiento de requisitos establecido en un programa y/o manual de compras.*
- 74) *La empresa procura o prefiere ciertos productos orgánicos locales o regionales certificados.*
- 75) *En el menú se ofrecen al menos tres platillos de comidas locales o típicas de Costa Rica.*
- 76) *Los productos en conserva necesarios se compran en envases grandes y se prefieren los envases reciclables.*
- 77) *Como norma, la empresa intercambia envases y para tal efecto tiene proveedores que prestan efectivamente este servicio, con excepción de aquellas bebidas industrializadas.*
- 78) *Se utilizan recipientes rellenables o reutilizables para servir productos tales como: mantequilla, mermelada, miel, azúcar, salsas, entre otros y así disminuir la producción de desechos.*
- 79) *Se utiliza menaje y accesorios de uso prolongado, para evitar el uso de productos como vajilla de cartón, plástico, estereofón, aluminio u otros materiales no amigables con el ambiente tales como biodegradables o no biodegradables, orgánicos y/o reutilizables.*
- 80) *En el menú se indica que las especies que se ofrecen son tales que no están en peligro de extinción, no son vulnerables, no están amenazadas ni ha irrespetado periodos de veda.*
- 81) *La empresa garantiza y lo da a conocer a sus clientes y colaboradores, que las especies compradas para el uso de su restaurante no incumplen con los tamaños recomendados para la pesca, según regulaciones o recomendaciones emanadas por el ente competente sobre los parámetros de talla que indiquen que la especie ya esté en su edad madura.*
- 82) *La empresa utiliza productos de limpieza amigables con el ambiente (preferiblemente biodegradables), sin componentes corrosivos o tóxicos y cuenta con los respaldos respectivos para demostrarlo. i) Los detergentes para lavar vajillas y batería de cocina no contienen fosfatos y son biodegradables en alta proporción y ii) Los detergentes para ropa no contienen fosfatos ni sustancias para abrillantar o blanquear y son biodegradables en alta proporción. Además cuenta con los respaldos respectivos para demostrarlo.*

VII. CONCLUSIONES

El turismo rural comunitario (TRC) es altamente dependiente de su entorno natural y sociocultural inmediato. Es de este entorno que nace su razón de ser y es de la autenticidad y de las vivencialidades, que logra ser único y diferente de otros tipos de turismo.

Para el sector de turismo rural comunitario, las normativas de sostenibilidad turística y ambiental se deben de convertir en un concepto de gestión ambiental práctico y necesario en el contexto de la competitividad turística, pues se ha demostrado en informes de Instituto Costarricense de Turismo que las empresas que cuentan con Certificados de Sostenibilidad Turística (CST) manifiestan que este sistema les ha permitido tener un ahorro de al menos un 70% en el consumo de electricidad y alrededor de un 60% en agua.

La gestión sostenible y la mitigación de impactos ambientales generan un doble beneficio para el empresario de TRC, el primer beneficio en notarse será el financiero y el segundo beneficio será la mejora de calidad en su entorno biológico y natural. Consecuentemente a las mejoras financieras, la competitividad mejorará en función de la reinversión que se haga de esas “ganancias” o ahorros si son mejor vistos.

Una región que promueva la sostenibilidad turística y ambiental entre sus empresarios, se asegura una ganancia neta mayor, pues como se determinó, el TRC genera articulaciones muy valiosas y encadenamientos productivos entre sectores, lo que a la larga incrementa la capacidad productiva y la competitividad de una determinada región, como por ejemplo sería un aumento en la adquisición de alimentos producidos localmente.

Optimizando el uso que se da de los recursos naturales, sociales y culturales, se incentiva la participación activa de las comunidades locales, y se brinda una herramienta para la competitividad del sector turístico empresarial. Cuidar el ambiente es cuidar la economía local.

Los atractivos socioculturales, políticos, naturales y artificiales permiten el desarrollo del turismo. Su desempeño económico, social y ambiental demanda una amplia comprensión, con el propósito de establecer los límites dentro de los cuales es posible una adecuada gestión de su relación con el ambiente. Es en esta relación que el apoyo del Estado por medio de asistencia técnica (capacitación) diseñada a la medida en función de las necesidades reales de los beneficiarios, se vuelve en un elemento clave para lograr que las buenas prácticas de gestión ambiental y sostenibilidad se transformen en algo práctico y vivencial en las operaciones de las iniciativas de turismo rural comunitario.

En este contexto, el desarrollo sostenible del sector de turismo rural comunitario, expresado en función de un mejor desempeño económico, social y ambiental, ocurre solamente a partir de una adecuada gestión de la relación turismo y ambiente y de una conducta de responsabilidad empresarial que debe ser orientada a la protección y la gestión ambiental.

La relación turismo y ambiente tiende a generar conflictos entre grupos de interés e impactos negativos en torno a los recursos y los factores naturales. Por lo general para las personas, en sus prioridades, el componente económico está por arriba del componente ambiental, lo que podría causar impactos negativos sobre la imagen del destino turístico al llegarse a un punto de alta degradación de los recursos ambientales y culturales. Esto induciría un descenso en la demanda turística y provocaría la generación de pérdidas económicas importantes tanto para las localidades como el país. Si se habla en término de números y cifras económicas, por lo general los empresarios prestarán más atención a su realidad.

Para entender su realidad es precisa la incorporación de protocolos ambientales operativizados por medio de asistencias técnicas que promuevan una la economía verde o una economía con una baja huella de carbono.

Claro está el hecho mencionado de la importancia de economías verdes, ya que para movilizar y maximizar esta inversión turística, las empresas micro, pequeñas y medianas deben tener acceso a herramientas (para nuestro caso proporcionar conocimiento y competencias) y financiamiento para desarrollarse.

Es en el proceso de desarrollo que es valioso el aporte del sector estatal y de organizaciones no gubernamentales, que a través del trabajo en conjunto, han logrado que las personas empresarias de turismo rural en Costa Rica hayan obtenido y mejor posicionamiento en la participación y obtención de beneficios que produce el turismo.

El compromiso del país hacia el medio ambiente y una mayor presencia de conciencia de responsabilidad empresarial en los empresarios de TRC, hace que la demanda por acceder a programas de desarrollo de buenas prácticas ambientales, sea una línea de acción para el gobierno, por lo que la implementación de las acciones que se proponen en este documento, permitirá, entre otras cosas, gestionar las emisiones de gases con efecto invernadero, aumentar la eficiencia y dar valor agregado a servicios y productos que brindan las PYMEs de turismo rural comunitario.

Los protocolos de asistencia técnica propuestos en este proyecto contribuyen con la meta nacional de ser un país Carbono Neutral para el 2021, por medio de la estrategia de la compensación y la reducción de las emisiones de carbono que libera Costa Rica, evitando así, el calentamiento global y el deterioro del ambiente.

En resumen, si las PYMES de turismo rural comunitario gestionan adecuadamente sus oportunidades para la competitividad en el mercado de bienes y productos amigables con el ambiente, podrán tener una mejor gestión de producción y sus productos derivados, en armonía con el medio ambiente; reducirán y mitigarán los efectos del cambio climático en los distintos sectores de la sociedad; fomentarán y mejorarán los hábitos de consumo y producción; serán eficientes en el uso de tecnología y optimizarán el uso de los recursos naturales.

Para lograr esto las PYMES deben valorar las experiencias previas de quienes ya han andado por este camino de la sostenibilidad y tener el deseo de capacitarse y participar en proyectos piloto que motiven a otros a ser parte del cambio y de la solución que requiere el país, la economía, el ambiente y la sociedad.

Es necesario que se promuevan metodologías como la Atención Técnica Integral (ATI) y protocolos de asistencia técnica personalizados, que se adapten a la realidad de cada zona o región del país, para evitar así la repetición de “recetas” que muchas veces no funcionan pues son ajenas a las situaciones particulares presentes en un entorno tan diverso como lo es el turismo rural comunitario.

Un proyecto recomendado para la continuación del presente es el implementar y ejecutar los protocolos de asistencia técnica y medir el impacto y resultados que se produzcan en una región de prueba, para determinar si la metodología y protocolos propuestos son de utilidad.

VIII. Bibliografía

- AEC. (2011). *Asociación Española para la Calidad*. Recuperado el 30 de Nov de 2012, de <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/norma-pas-2050>
- Acuña, M., Villalobos D., y Ruiz K. 2000. (En línea). *El cluster ecoturístico de Monteverde*. Universidad Nacional. Centro Internacional de Política Económica para el Desarrollo Sostenible. Consultado el 10 octubre, 2013. Disponible en: www.eclac.cl/ddpeudit/proy/clusters/Turcr.pdf. Consultado el 16-06-2005.
- Acerca del CST Certificación para la Sostenibilidad Turística. (En línea). Consultado 09 octubre, 2013. Disponible en <http://www.turismo-sostenible.co.cr/ES/sobreCST/about-cst.shtml>
- Báez A. (2006). Las buenas practicas también son buen negocio. (En línea). Consultado el 10 octubre, 2013. Disponible en: www.elap.uci.ac.cr/PALNET/documentos/Baez%20Buenas%20Practicas%20son%20buen%20negocio%202006.pdf
- CATIE. (2009). *Centro Agronómico tropical de Investigación y Enseñanza*. Recuperado el 30 de Nov de 2012, de http://web.catie.ac.cr/cafnet/otros_doc/INCAE_Memoria.pdf
- Cifuentes, M. (2010). *ABC del cambio climático en mesoamérica*. Turrialba: CATIE.
- Cruz, K. (2010) *Costa Rica auténtica: la guía de turismo rural comunitario*. Tercera edición. ACTUAR. San Jose, Costa Rica.
- ICT. (2012). *Instituto Costarricense de Turismo* . Recuperado el 30 de Nov de 2012, de http://www.visitcostarica.com/ict/paginas/cifras_turisticas/Marzo_2012/CifrasTuristicas.pdf
- ICT. (2012). *Turismo Sostenible CST*. Recuperado el 30 de Nov de 2012, de Instituto Costarricense de Turismo: <http://www.turismo-sostenible.co.cr/index.php?lang=es>
- Instituto Nacional de Aprendizaje (2007). *Generalidades del Turismo: Guías de Turismo General, Especializado y Local*, primera edición. Instituto Nacional de Aprendizaje, San José, Costa Rica. Pags: 9, 15
- Mideplan. (2002). *Plan Nacional de Desarrollo Turístico de Costa Rica*. Consultado el 20, mayo, 2013. [http://www.mideplan.go.cr/odt/PlanNacional/De s a r r o l l o - R e g i o n a l / T u r i s m o / default.htm](http://www.mideplan.go.cr/odt/PlanNacional/De%20s%20a%20r%20r%20o%20l%20l%20o%20R%20e%20g%20i%20o%20n%20a%20l%20T%20u%20r%20i%20s%20m%20/default.htm).
- Newsom D. y Sierra C., 2008. *Impactos del turismo sostenible Buenas prácticas de manejo en Sarapiquí, Costa Rica*. (En línea). Consultado el 15 setiembre, 2013. Disponible en: http://www.rainforestalliance.org/resources/documents/sarapiqui_final_sp.pdf
- OMT (1992): *Directrices: Ordenación de los Parques Nacionales y Zonas Protegidas para el Turismo*. En colaboración con el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente. Madrid.
- OMT (1993): *Desarrollo Turístico Sostenible. Guía para Planificadores Locales*. Madrid.
- OMT. (2010). *Climate Change and Tourism*. Madrid, España.: World Tourism Organization.
- OMT. (2011). *UNWTO*. Consultado el 30 de Oct de 2012, de <http://media.unwto.org/es/press-release/2011-08-30/guia-practica-en-linea-para-ayudar-los-hoteles-reducir-la-huella-energetica>
- OMT. (2012). *Organización Mundial del Turismo*. Consultado el 30 de Nov de 2012, de Prensa: <http://media.unwto.org/es/press-release/2012-11-30/como-puede-el-turismo-reducir-sus-emisiones-la-omt-esboza-estrategias-en-la>
- OMT. (2012). *Organización Mundial del Turismo* . Consultado el 30 de Nov de 2012, de http://www.unwto.org/media/news/sp/press_det.php?id=7471
- PYMES Costa Rica. (2012). *Gobierno dde Costa Rica*. Consultado el 30 de Nov de 2012, de <http://www.pyme.go.cr/pymecr5.php?id=3>
- Quesada R (2000). *Elementos del Turismo*, primera edición. Editorial Universidad Estatal a Distancia. San José, Costa Rica. 8, 101, 128, 154, 184, 223. p

Rainforest Alliance . (2012). *Turismo Sostenible* . Consultado el 01 de Nov de 2013, de <http://www.rainforest-alliance.org/es/work/tourism>

Solano L. (2006). Turismo rural comunitario en Costa Rica. AMBIENTICO. N°150: 9-13

Torres M., 2005. Principios básicos del turismo equilibrado: Conservación y Desarrollo. (En línea). Consultado el 08 agosto, 2013. Disponible en: <http://www.escuelaturismocordoba.com/tablon/articulo1.pdf>

Turismo y Ambiente: Un potencial para el desarrollo económico de Costa Rica (en línea). Consultado el 10 agosto, 2013. Disponible en http://www.reflexiones.fcs.ucr.ac.cr/documentos/84_2/turismoyambiente.pdf

Turismo sostenible (En línea). Consultado el 15 julio, 2013. Disponible en <http://www.world-tourism.org/sustainable/esp/top/concepts.html>

Turismo sostenible. (En línea). Consultado el 20 setiembre, 2013. Disponible en http://www.naya.org.ar/turismo/congreso/ponencias/marco_olivera2.htm

IX. ANEXOS

Anexo N°1: Tabla de Chequeo a utilizar para evaluar el desempeño de los cuatro hoteles objetos de estudio

DIAGNOSTICO GENERAL DE LA EMPRESA TURISTICA HOTELERA

Con el objetivo de conocer las condiciones ambientales reales en la que se encuentran actualmente los hoteles objeto de estudio de esta investigación, se completa la siguiente lista de chequeo con preguntas referentes a la gestión ambiental, sostenibilidad, riesgos laborales, responsabilidad social empresarial y otros aspectos a considerar pertinentes para una caracterización más precisa de la empresa turística hotelera

Nombre del Hotel:	
Propietario(s):	
Servicios y/o productos que ofrece:	
Número de habitaciones:	
Instalaciones:	Habitaciones () Restaurante () Área de piscina () Área Verde () Áreas deportivas () Spa () Senderos () Otros () _____
Procesos	Recepción () Hospedaje () Lavandería () Cocina () Mantenimiento () Actividades () Otros () _____
Volumen de turistas atendidos por mes / año:	
Programas y/o proyectos ambientales	Si () Cuales: _____ _____ _____ No ()
Responsable Ambiental:	Si () Nombre: _____ _____ Cargo: _____ No ()

Aspectos a evaluar

Aspectos a evaluar	Criterio					Observaciones
	No Aplica	Ninguno	Bajo	Medio	Alto	
¿Poseen una política de desarrollo sostenible?						
¿Dentro de la empresa se asume la relación calidad-ambiente como uno de los principios y valores de la empresa?						
¿Se integra a todos los niveles organizativos la importancia de conservar y proteger el ambiente mediante la ejecución de prácticas sostenibles y una gestión ambiental adecuada?						
¿Comprometen a proveedores, suplidores y empresas o personas relacionadas al negocio con la calidad y la conservación del medio ambiente?						
¿Se adopta el mejoramiento continuo de los procesos, adoptando una filosofía de desarrollo sostenible, mediante la implementación de prácticas ambientales y tecnologías limpias innovadoras?						
¿Se brinda información a los huéspedes sobre las prácticas ambientales y de sostenibilidad que se realizan, así como las tecnologías limpias que se implementan en el hotel?						
¿Se informa sobre las acciones de protección ambiental que se desarrollan localmente y en la región?						
¿Existen programas, y políticas de sostenibilidad?						
¿Qué tecnologías limpias se han implementado?						
¿Existe un sistema de gestión sostenible definido?						
¿Se han definido las responsabilidades y funciones que corresponden a nivel gerencial en cuanto a la gestión sostenible?						
¿Se han establecido objetivos sostenibles para la empresa?						
¿Se realizan planes pequeños para el ahorro de energía, de agua o materiales?						
¿La visión de la empresa, contempla aspectos ambientales y de sostenibilidad?						
¿Se evalúan los progresos ambientales?						
¿Constantemente se revisan y actualizan las prácticas ambientales y las tecnologías implementadas?						
¿Existe un compromiso, por parte de la gerencia, empleados, proveedores y todo servicio de apoyo con la conservación del medio ambiente?						
¿Se motiva al huésped, a los empleados, a la gerencia, proveedores y otros sobre el compromiso de sostenibilidad?						
¿Se evalúan periódicamente el rendimiento y la eficiencia de las prácticas ambientales, y tecnologías limpias en todas las áreas de la empresa? ¿Se utilizan indicadores?						
¿Qué obstáculos y limitaciones han enfrentado para lograr la sostenibilidad de la empresa?						
¿Se identifican y monitorean los impactos ambientales causados o posibles de causar por la actividad y áreas de la empresa? ¿Se llevan registros de ello?						
¿Se ha diseñado planes específicos para mitigar o						

eliminar impactos negativos o para actuar en caso de emergencia?						
¿Se participa continuamente en programas de mejora ambiental en las zonas aledañas o en otras regiones del país?						
¿La empresa forma parte de organizaciones, regionales o locales que trabajan activamente sobre la problemática ambiental y social?						
<u>Emisiones y tratamiento de aguas</u>						
Aspectos a evaluar	Criterio					Observaciones
	No Aplica	Ninguno	Bajo	Medio	Alto	
¿Como se tratan las aguas residuales generadas? ¿Dónde son desfogadas?						
¿Se llevan controles periódicos por medio de registros sobre la composición de las aguas y la calidad de las aguas residuales?						
¿Se cuenta con la certificación de la calidad de aguas servidas emitido por el Departamento de Control Ambiental del Ministerio de Salud?						
¿Se disponen las aguas servidas de calidad aceptada sin producir alteraciones al medio ambiente?						
¿Cómo se manejan las aguas pluviales?						
¿Existen fuentes de emisión, fijas o móviles?						
<u>Áreas verdes</u>						
Aspectos a evaluar	Criterio					Observaciones
	No Aplica	Ninguno	Bajo	Medio	Alto	
¿Los jardines están conformados predominantemente por especies nativas de la región?						
¿Se han introducido especies ornamentales o exóticas?						
¿Se identifican las principales especies arbóreas presentes en el complejo?						
¿Se presenta a los visitantes una reseña ilustrativa para efectos divulgativos sobre las especies de áreas verdes?						
¿Qué tipo de productos se utilizan para el mantenimiento de las áreas verdes?						
¿Se incentiva a los clientes a visitar las áreas protegidas del país?						
¿Se mantiene información detallada sobre áreas naturales y culturales de interés en la zona?						
¿Se poseen áreas de reserva natural dentro de las instalaciones del complejo?						
¿Se apoya la conservación de las áreas protegidas de la zona?						
¿Se prohíbe la extracción de plantas o animales silvestres por parte de empleados y turistas?						
¿Se prohíbe el mantenimiento de animales silvestres en cautiverio?						
¿Se prohíbe la alimentación de animales silvestres?						
¿Se evita la perturbación o alteración del medio natural y los animales presentes? (Iluminación, Ruido)						
<u>Consumo de agua</u>						
Aspectos a evaluar	Criterio					Observaciones
	No	Ninguno	Bajo	Medio	Alto	

	Aplica					
¿Se implementan dispositivos que ahorran agua?						
¿Se llevan registros de datos de consumo por unidad? * Pedir datos						
¿Existe un plan de ahorro de agua y se monitorean por medio de indicadores y metas de ahorro? ¿Existe una campaña dirigida a huéspedes y empleados?						
¿Se han definido responsabilidades y funciones referentes al ahorro del recurso hídrico?						
¿Se realiza un mantenimiento constante de las tuberías del hotel?						
¿Qué acciones se realizan para ahorrar agua?						
¿Se realizan controles, monitoreos y registros de la calidad del agua para consumo humano?						
¿Se realizan análisis periódicos de la calidad del agua de la piscina?						
¿Qué tratamiento se utiliza para el agua de la piscina? (Químicos: Cloro y plaguicidas)						
¿Todos los análisis y registros realizados en este componente son documentados?						
<u>Consumo de energía</u>						
Aspectos a evaluar	Criterio					Observaciones
	No Aplica	Ninguno	Bajo	Medio	Alto	
¿Se implementan dispositivos para ahorrar energía en las instalaciones y equipos? ¿Qué tipo?						
¿Se realizan monitoreos continuos sobre el consumo de energía?						
¿Existen registros y análisis estadísticos mensuales sobre los datos de consumo general o por estación de servicio o por habitación (huésped)?						
Existe un plan de ahorro energético y se monitorean por medio de indicadores y metas de ahorro? ¿Existe una campaña dirigida a huéspedes y empleados?						
¿Se han definido responsabilidades y funciones referentes al ahorro del recurso hídrico?						
¿Se realiza un mantenimiento constante de las instalaciones eléctricas del hotel?						
¿Qué acciones se realizan para ahorrar energía?						
¿Se comunica y capacita a todos los empleados sobre el ahorro energético?						
¿Existe un plan en el cual se estipulan las metas de ahorro de energía que el establecimiento se ha planteado?						
¿Se han definido las funciones y responsabilidades para el ahorro de energía?						
¿Se aprovecha al máximo la luz natural? ¿De que forma?						
¿Se utiliza algún sistema de energía alternativa (celdas fotovoltaicas u otros sistemas solares por ejemplo) para iluminación?						
¿Los tanques de agua caliente y las tuberías expuestas (internas cuando sea posible) están recubiertos con material aislante para evitar pérdidas de calor?						
¿Se utiliza la ventilación natural, reflexión de luz y calor, sombra natural y otros para procurar un ambiente agradable?						

¿Se hace uso de nuevas tecnologías para aumentar la eficiencia en el sistema de aire acondicionado y refrigeración?						
¿Se lleva controles de fugas de aire y de gas en los sistemas de refrigeración y aire acondicionado?						
¿Se aprovecha el calor solar para el secado de la ropa, en áreas debidamente acondicionadas para este propósito?						
<u>Productos</u>						
Aspectos a evaluar	Criterio					Observaciones
	No Aplica	Ninguno	Bajo	Medio	Alto	
¿Existe una política de compras y adquisición de productos basados en criterios ambientales y sociales?						
¿Se comunica a todo el personal sobre la política de compra de productos y suministros del hotel?						
¿Se utilizan los materiales impresos de material reciclado y blanqueado sin cloro?						
¿Los proveedores de alimentos son fuentes de agricultura orgánica debidamente certificada? ¿Empresas que posean certificaciones de sostenibilidad, también llamadas "sellos verdes"?						
¿Productos se compran en envases reciclables?						
¿Se utiliza accesorios de uso prolongado evitando así productos de un solo uso?						
¿Se utiliza productos de limpieza biodegradables, sin componentes corrosivos o tóxicos?						
¿Los detergentes para lavar vajillas y lavadoras de ropa no contienen fosfatos ni sustancias para brillantar o blanquear? ¿El jabón y otros productos cosméticos para el uso de clientes y empleados son biodegradables? ¿Los empaques son biodegradables, reciclables o reutilizables?						
<u>Desechos</u>						
Aspectos a evaluar	Criterio					Observaciones
	No Aplica	Ninguno	Bajo	Medio	Alto	
¿Qué tipo de desechos sólidos se genera? ¿Se monitorea la cantidad de desechos generada? ¿Se registra la cantidad generada? (general, por estación de servicio, por habitación)						
¿Existe un plan integral de manejo de residuos sólidos? ¿Existe algún responsable, actividades, un cronograma para la reducción?						
¿Se separan los desechos orgánicos? ¿Cómo se manejan?						
¿Se realiza la separación adecuada de los desechos sólidos? ¿Se dispone de recipientes adecuados para la separación de los desechos sólidos?						
¿Se separa la basura en las habitaciones, cuando el cliente no lo realiza?						
¿Se dispone de un sitio acondicionado para la separación final de los desechos sólidos? (colector común)						
¿Se participa en un programa de reciclaje, donde se envían los desechos debidamente clasificados?						
¿Cuál es el sistema de recolección de los residuos? ¿Cuál es su disposición final? ¿Se verifica?						

¿Se capacita al personal para la adecuada separación de los desechos sólidos?						
¿Se motiva a los visitantes la separación de los desechos? ¿Se motiva a los clientes para botar la basura en los recipientes específicos independientemente a donde vayan?						
¿Se eligen productos que no conllevan mucho envoltorio?						
¿Se posee una política basada en las R's?						
<u>Capacitación</u>						
Aspectos a evaluar	Criterio					Observaciones
	No Aplica	Ninguno	Bajo	Medio	Alto	
¿Todos los empleados reciben información y conocen la política de sostenibilidad de la empresa?						
¿Existe un programa de capacitación dirigido a los empleados, de acuerdo a sus funciones de forma que comprender y adquirir hábitos sustentables?						
¿Existe capacitación del personal sobre prácticas ambientales, y tecnologías limpias que les permita adquirir conocimientos y hábitos sostenibles?						
¿Los empleados del hotel participan periódicamente en reuniones en las que se discuten aspectos relacionados con la sostenibilidad?						
¿Se desarrolla una estrategia de motivación que reconoce e incentiva las iniciativas viables para el programa?						
¿Se cuenta con un programa donde se evalúan y controlan los resultados de los programas de capacitación?						
¿Se verifican junto a los empleados de cada área, cuáles han sido los logros, obstáculos o limitaciones han enfrentado?						
<u>Cliente externo</u>						
Aspectos a evaluar	Criterio					Observaciones
	No Aplica	Ninguno	Bajo	Medio	Alto	
¿Se brinda información histórico-cultural y ecológica del sitio donde está el hotel?						
¿Se informa a los huéspedes sobre el cumplimiento de prácticas sostenibles?						
¿El material promocional hace referencia y promueve los principios de sostenibilidad y buenas prácticas ambientales?						
¿Se motiva al cliente a participar de los diferentes programas ambientales y a ejecutar las prácticas sostenibles del hotel?						
¿Se brinda información sobre las actividades, proyectos o programas ambientales y socioculturales que se están desarrollando en la región?						
¿Se facilita la información necesaria para que el cliente pueda hacer la separación de la basura, ahorrar energía y agua?						
¿Se incentiva y orienta a los clientes para la visita a diferentes áreas naturales protegidas u otros atractivos naturales?						

¿La empresa cuenta con personal especializado que puede guiar y brindar información detallada a los clientes?						
¿El cliente tiene información sobre sus responsabilidades en los sitios que visita?						
¿Se analiza y toma a consideración las opiniones de los clientes referentes a la sostenibilidad y el CST, mediante un tipo de cuestionario o formulario?						
¿Se dispone de un “buzon de quejas” o comentarios sobre el funcionar en general del hotel?						
<u>Socioeconómico</u>						
Aspectos a evaluar	Criterio					Observaciones
	No Aplica	Ninguno	Bajo	Medio	Alto	
¿Se contrata a personal local?						
¿Existen funciones de gerencia y administración que son ejecutadas por personas locales?						
¿Se apoya a asociaciones locales y grupos comunales?						
¿Todos los empleados se encuentran en planilla y cuentan con las garantías sociales? Verificar						
¿Por medio de material promocional se informa sobre las actividades recreativas manejadas por organizaciones comunales o empresas locales?						
¿Se participa activamente contribuyendo al desarrollo de actividades deportivas, artísticas, culturales?						
¿En la tienda del hotel se venden artesanías y productos característicos de la zona y fabricados por personas o empresas locales? ¿Promueve el uso y consumo de insumos producidos a nivel local?						
¿La decoración del hotel, promueve artesanías locales, regionales o nacionales?						
¿Existen programas específicos que promueven el turismo nacional en los que se ofrecen facilidades y tarifas reducidas?						
¿Brinda apoyo a la comunidad en caso de emergencia? ¿Cómo?						
¿Apoya o tiene una relación comercial o de apoyo permanente con al menos una microempresa regional o nacional, de carácter turístico o no?						
¿Se apoya o tiene una relación comercial o de apoyo permanente con al menos una microempresa regional o nacional, de carácter turístico o no?						
¿El control de plagas de las áreas verdes se lleva a cabo con sustancias y procedimientos que no afectan a los clientes, los trabajadores, a los vecinos, fauna silvestre y el ambiente?						
¿No se comprometen los servicios básicos de las comunidades cercanas?						
¿El hotel participa como facilitador en los programas preventivos del Sector Salud?						
¿Ha realizado o realiza contribuciones económicas o en especie a la comunidad para obras específicas de infraestructura o su mantenimiento?						
¿Se involucra para integrar asociaciones o						

comités que trabajen en pro de mejoras para la localidad donde opera?						
<u>Seguridad</u>						
Aspectos a evaluar	Criterio					Observaciones
	No Aplica	Ninguno	Bajo	Medio	Alto	
¿Se ejecutan acciones prácticas para garantizar la seguridad de los turistas y empleados?						
¿Se cuenta con instalaciones físicas en buenas condiciones, disponer de procedimientos en caso de una emergencia, saber utilizar un extintor?						
¿Se definen rutas de evacuación y zonas de seguridad? ¿Se encuentran debidamente rotuladas?						
¿Se informa a los clientes sobre las medidas de seguridad en caso de una emergencia?						
¿Identifican, evalúan y controlan los riesgos existentes que puedan ocasionar una lesión tanto, a los trabajadores como a los clientes?						
¿Se formulan procedimientos de seguridad para el personal de la empresa ante posibles situaciones de emergencia?						
¿Existe un plan de emergencia o plan de evacuación?						
¿Se desarrollan actividades de información y capacitación al personal en este tema?						

Anexo 2: Protocolos ambientales para Asistencia Técnica

I. Información General

1. Código: TUSE5032	2. Nombre del servicio: Buenas prácticas ambientales basadas en criterios de Sostenibilidad Turística
3. Nombre de la Unidad Productiva: HOTEL x	
4. Subsector Productivo: Servicios Turísticos	5. Proceso productivo: Sostenibilidad
6. Lugar: Región Brunca	7. Cantidad de participantes: 20
8. Duración del servicio (horas): 14	

II. Descripción específica

Objetivo general: Aplicar las buenas prácticas de sostenibilidad ambiental basadas en estándares establecidos de Sostenibilidad Turística para mejorar el desempeño ambiental de la empresa.				
Objetivo específico	Eje temático o contenido	Estrategia metodológica	Recurso didáctico	Duración en horas
1. Analizar los diferentes elementos que integran el Desarrollo Turístico Sostenible.	1. Desarrollo Turístico Sostenible La filosofía del Desarrollo Sostenible Importancia del recurso natural para el sector turístico. Desarrollo turístico sostenible a nivel internacional y nacional	Taller	Video beam, computadora portátil, acceso a internet	1.5
2. Determinar los principales impactos de la actividad turística.	2. Impactos de la Actividad Turística 2.1 Efectos en la flora y fauna. 2.2 Efectos en el recurso hídrico, el suelo y el aire. 2.3 Efectos en la salud y calidad de vida 2.4 Efectos socioeconómicos 2.5 Efectos de la empresa turística en el entorno comunitario. 2.6 Involucramiento y participación de instituciones locales, ONG, Asociaciones y otros en el proceso.	Taller	Video beam, computadora portátil, acceso a internet	1.5
3. Aplicar técnicas para optimizar el uso de los recursos hídricos.	3. Uso del Recurso Hídrico 3.1 Trascendencia de las aguas de consumo humano 3.2 Plan para la disminución del consumo actual de agua 3.3 Inculcamiento en la cultura organizacional. 3.4 Beneficios para la empresa en la reducción del consumo de agua 3.5 Tratamiento de aguas residuales	Taller	Video beam, computadora portátil, acceso a internet	1
4. Aplicar técnicas para optimizar el uso de los recursos energéticos.	4. Uso de Recursos Energéticos 4.1 Tipos de energía 4.2 Energías alternativas 4.3 Tecnologías avanzadas para el ahorro energético. 4.4 Campaña de ahorro energético.	Taller	Video beam, computadora portátil, acceso a internet	1
5. Aplicar técnicas de ecodiseño y accesibilidad en jardines, senderos y en las áreas claves de la actividad turística.	5. Técnicas de ecodiseño y accesibilidad 5.1 Ecodiseño de jardines 5.2 Protección de la biodiversidad y uso de pesticidas naturales 5.3 Importancia del ecodiseño de senderos en sitios turísticos. 5.4 Construcción responsable de senderos. 5.5 Educación ambiental en senderos y jardines.	Taller	Video beam, computadora portátil, acceso a internet	1

	5.6 Ley 7600 y su aplicabilidad en los senderos, jardines y zonas comunes de sitios turísticos.			
6. Identificar las repercusiones de la actividad turística sobre la fauna silvestre.	6. Efectos del turismo en la fauna 6.1 Caza ilegal y tráfico de especies 6.2 Cambio en patrones alimenticios 6.3 Enfermedades infecto-contagiosas 6.4 Buenas prácticas de conservación de la fauna silvestre 6.5 Comportamiento apropiado ante la fauna silvestre.	Taller	Video beam, computadora portátil, acceso a internet	1.5
7. Aplicar técnicas relacionadas con las 5 R's de la conservación.	7. Prácticas de conservación de recursos 7.1 Rechazo de productos tóxicos no degradables o no reciclables 7.2 Reuso de materiales o insumos 7.3 Reducción de consumos y de generación de desechos 7.4 Reciclaje de materiales 7.5 Reclamar la calidad ambiental	Taller	Video beam, computadora portátil, acceso a internet	1.5
8. Conocer alternativas para el manejo integral de los desechos sólidos en la actividad turística.	8. Gestión de los desechos sólidos 8.1 Inventario de actividades críticas de la actividad turística. 8.2 Disminución de desechos y manejo según su tipo (plásticos, papel, metales y biológicos). 8.3 Formas de aprovechamiento de los desechos orgánicos.	Taller	Video beam, computadora portátil, acceso a internet	1
9. Diseñar una campaña informativa para involucrar al cliente/usuario dentro de un programa ambiental.	9. Campaña informativa al cliente 9.1 Introducción de la cultura organizacional 9.2 Importancia de la campaña informativa 9.3 Oportunidad de integración del cliente/usuario 9.4 Importancia de la empresa turística en la comunidad. 9.5 Presentación de la misión-visión de la empresa. 9.6 Establecimiento de logros obtenidos y Metas por obtener.	Taller	Video beam, computadora portátil, acceso a internet	1
10. Analizar la normativa CST y su aplicabilidad en los procesos clave.	11. Certificación de Sostenibilidad Turística 11.1 Contexto histórico de la certificación turística. 11.2 El Certificado de Sostenibilidad Turística en Costa Rica. 11.3 Análisis del entorno físico-biológico. 11.4 Análisis del entorno de Planta de Servicio y Gestión del Servicio. 11.5 Análisis del Cliente externo. 11.6 Análisis del entorno socioeconómico.	Taller	Video beam, computadora portátil, acceso a internet	3

Observaciones:

César Chaves Agüero

Persona/s Docente/s que diseñó el servicio

Firma

Protocolos ambientales para Asistencia Técnica

I. Información General

1. Código: TUSE5048	2. Nombre del servicio: huella ecológica, hídrica y de carbono en turismo.
3. Nombre de la Unidad Productiva: SWISS TRAVEL	
4. Subsector Productivo: SERVICIOS TURISTICOS	5. Proceso productivo: Sostenibilidad Turística y gestión ambiental
6. Lugar: Region Brunca	7. Cantidad de participantes: 25
8. Duración del servicio (horas): 15	

II. Descripción específica

Objetivo general: Identificar los aspectos de la actividad turística que influyen en el ambiente y cuantificables por medio de la huella ecológica, hídrica y de carbono.

Objetivo específico	Eje temático o contenido	Estrategia metodológica	Recurso didáctico	Duración en horas
Determinar los diferentes elementos de la actividad turística con respecto a los impactos principales que genera en el ambiente.	Desarrollo Turístico Sostenible Impactos de la Actividad Turística	Charla Exposición dialogada, interacción expositor-participante.	Video beam, computadora portátil	6
Describir las metodologías para determinar la huella ecológica, la huella hídrica y la huella de carbono en la actividad turística.	Huella ecológica Huella hídrica Huella de carbono	Charla Exposición dialogada, interacción expositor-participante.		6
Identificar criterios de sostenibilidad turística y su aplicabilidad en los procesos de turismo.	Contexto histórico de la sostenibilidad turística. Criterios globales de sostenibilidad turística Aplicabilidad de los CGST Rol del participante ante esta problemática ambiental.	Charla Exposición dialogada, interacción expositor-participante.	Video beam, computadora portátil	3

Observaciones:

César Chaves Agüero

Persona Docente que diseñó el servicio

Firma

Protocolos ambientales para Asistencia Técnica

I. Información General

1. Código: TUSE5054	2. Nombre del servicio: Fundamentos ambientales para la gestión sostenible en turismo.
3. Nombre de la Unidad Productiva: Hotel X	
4. Subsector Productivo: Servicios Turísticos	5. Proceso productivo: Sostenibilidad Turística
6. Lugar: Region Brunca	7. Cantidad de participantes: 25
8. Duración del servicio (horas): 12	

II. Descripción específica

Objetivo general: Fortalecer el desempeño ambiental de los colaboradores de una empresa con estándares de sostenibilidad turística para la mejora continua en la gestión sostenible de la empresa.

Objetivo específico	Eje temático o contenido	Estrategia metodológica	Recurso didáctico	Duración en horas
1. Describir los diferentes elementos que integran el Desarrollo Turístico Sostenible.	1. Desarrollo Turístico Sostenible La filosofía del Desarrollo Sostenible Importancia del recurso natural para el sector turístico. Desarrollo turístico sostenible a nivel internacional y nacional	Taller. Desarrollar prácticas con una lluvia de ideas. El docente complementa luego con una exposición.	Papel periódico, marcadores, Pizarra acrílica. presentación powerpoint. Video beam, computadora portátil.	2
2. Determinar los principales impactos de la actividad turística en la región.	2. Impactos de la Actividad Turística Efectos en la flora y fauna. Efectos en el recurso hídrico, el suelo y el aire. Efectos en la salud y calidad de vida Efectos socioeconómicos Efectos de la empresa turística en el entorno comunitario. Involucramiento y participación de instituciones locales, ONG, Asociaciones y otros en el proceso.	Exposición. Taller: Los participantes realizan trabajos en grupo de 5 integrantes para desarrollar prácticas de los contenidos.	Pizarra acrílica. Papel periódico, marcadores, presentación powerpoint. Video beam, computadora portátil.	3
3. Explicar las alternativas para mitigar las acciones que favorecen el cambio climático en la empresa de turismo.	Procedimientos para evidenciar cambios productivos que mitiguen el cambio climático: Inventario de actividades críticas de la actividad turística. Gestión del recurso hídrico y energía Gestión de los desechos sólidos Disminución de desechos y manejo según su tipo (plásticos, papel, metales y biológicos).	Taller. Los participantes realizan trabajos en grupo de 5 integrantes y luego preparar una exposición cada punto. Prácticas de los contenidos. Juego de roles.	Pizarra acrílica. Papel periódico, marcadores, presentación powerpoint. Video beam, computadora portátil.	3
4. Describir las metodologías para determinar la huella	Huella ecológica Huella hídrica Huella de carbono	Charla Exposición dialogada, interacción expositor-	Pizarra acrílica. Papel periódico, marcadores,	2

ecológica, la huella hídrica y la huella de carbono en la actividad turística.		participante.	presentación powerpoint. Video beam, computadora portátil.	
5. Identificar criterios de sostenibilidad turística y su aplicabilidad en los procesos de turismo.	Criterios globales de sostenibilidad turística. Aplicabilidad de los CGST. Rol del colaborador ante estas acciones ambientales.	Charla Exposición dialogada, interacción expositor-participante. Taller en grupos sobre la importancia de las acciones individuales para lograr cambios globales.	Pizarra acrílica. Papel periódico, marcadores, presentación powerpoint. Video beam, computadora portátil.	2

Observaciones: se requiere asignar materiales para los trabajos grupales, como papel periódico, y marcadores.

César Chaves Agüero

Persona docente que diseñó el servicio

Firma

Protocolos ambientales para Asistencia Técnica

I. Información General

1. Código: TUSE5043	2. Nombre del servicio: Buenas prácticas de sostenibilidad para certificaciones ambientales y turísticas.
3. Nombre de la Unidad Productiva: Hotel X	
4. Subsector Productivo: Servicios Turísticos	5. Proceso productivo: Sostenibilidad
6. Lugar: Región Brunca	7. Cantidad de participantes: 10
8. Duración del servicio (horas): 9	

II. Descripción específica

Objetivo general: Aplicar buenas prácticas de sostenibilidad orientadas a procesos de certificación ambiental y turística para mejorar la gestión e imagen ambiental de la empresa.

Objetivo específico	Eje temático o contenido	Estrategia metodológica	Recurso didáctico	Duración en horas
1. Analizar los diferentes elementos que integran las normas de sostenibilidad a nivel nacional e internacional.	Introducción a las normas de sostenibilidad: Criterios globales de sostenibilidad turística. Certificación de Sostenibilidad Turística Bandera azul ecológica	Exposición magistral, lluvia de ideas, discusión en mesa redonda	Video beam, computadora portátil, acceso a internet	1.5
2. Conocer alternativas para mitigar las acciones que favorecen el cambio climático en la empresa de turismo de salud.	Procedimientos para evidenciar cambios productivos que mitiguen el cambio climático: Inventario de actividades críticas de la actividad turística. Gestión del recurso hídrico y energía Gestión de los desechos sólidos Disminución de desechos y manejo según su tipo (plásticos, papel, metales y biológicos).	Exposición magistral, lluvia de ideas, discusión en mesa redonda	Video beam, computadora portátil, acceso a internet	1.5
3. Diseñar una propuesta de plan de trabajo ambiental para la empresa orientada a la certificación bandera azul ecológica.	Procesos de buenas prácticas de sostenibilidad en la empresa. Metodología del Bandera Azul Uso de Recursos Energéticos Uso de recurso hídrico Otros recursos naturales Prácticas de conservación de recursos Filosofía de las 5 Rs	Taller	Video beam, computadora portátil, acceso a internet. Papel periódico o cartulinas, marcadores.	4
4. Diseñar una campaña informativa para involucrar al cliente/usuario dentro de un programa ambiental.	Campaña informativa al cliente: Introducción de la cultura organizacional e importancia de la campaña informativa Oportunidad de integración del cliente/usuario Importancia de la empresa turística en la comunidad. Presentación de la misión-visión de la empresa. Establecimiento de logros obtenidos y Metas por obtener.	Exposición magistral, lluvia de ideas, discusión en mesa redonda. Taller	Video beam, computadora portátil, acceso a internet. Papel periódico o cartulinas, marcadores.	2

Observaciones:

César Chaves Agüero

Persona docente que diseñó el servicio

Firma