

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS
VICERRECTORÍA ACADÉMICA

FACULTAD DE TURISMO CON ENFASIS EN HOTELERIA Y
RESTAURANTES

DESARROLLO DE TÉCNICAS AMIGABLES CON EL
AMBIENTE PARA SU APLICACIÓN EN HOSTALES DEL
DISTRITO CARMEN, SAN JOSÉ

MODALIDAD DE TESINA PARA OPTAR POR EL GRADO DE BACHILLERATO

ESTUDIANTE
KATERIN LORENA RODRÍGUEZ QUESADA

TUTORA
ME. MARTHA MONTIEL GALINDO

SEDE ARANJUEZ

JULIO, 2021

Contenido

Dedicatoria	9
Agradecimiento.....	10
Resumen Ejecutivo	11
CAPITULO I INTRODUCCIÓN.....	12
Planteamiento del Problema	12
Objetivos	15
Objetivo general.....	15
Objetivos específicos.	15
Justificación.....	16
Antecedentes.....	18
Antecedentes internacionales	18
Antecedentes nacionales	23
Proyecciones.....	27
CAPITULO II MARCO REFERENCIAL.....	28
Historia y Concepto de Sostenibilidad.....	28
Turismo Sostenible	29
Programa de Certificación para la Sostenibilidad Turística CST	30
Criterios Globales de Valoración del Turismo Sostenible	32
Política de Sostenibilidad	33
Técnicas amigables con el ambiente o sostenibles	37
Contaminación del ambiente y de los recursos naturales.....	39
La Hostelería en Costa Rica de Antaño	42
Sistema de Clasificación Hotelera en Costa Rica.....	43
Hostales y sus Características.....	44

Cualidad del Término Hostal.....	46
Hostal ecológico o amigable con el ambiente	46
Beneficios de la implementación de técnicas sostenibles en hostales	47
Historia y Funciones del Instituto Costarricense de Turismo	48
Coronavirus y Turismo en el Mundo	49
Protocolo de Covid-19 para Actividades de Hospedaje en Costa Rica	50
Cantón Central.....	53
Historia del Distrito Carmen	53
Características de los Barrios del Distrito Carmen.....	56
Hostales del Distrito Carmen y características:	58
CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO	61
Enfoque	61
Método	61
Fuentes de Información.....	62
Fuentes Primarias.....	63
Fuentes Secundarias.....	64
Muestra.....	64
Sujetos.....	65
Criterios de Inclusión	65
Criterios de Exclusión	66
Unidades de Análisis.....	66
Instrumentos	68
Entrevista.....	68
Encuestas o Cuestionarios	68
Proceso de recolección y análisis de datos.....	69

Fase 1: Contacto con los participantes	69
Fase 2: Implementación de Entrevistas y Encuestas.....	69
Fase 3: Análisis de la Información	70
CAPITULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	71
Unidad de Análisis 1: Técnicas ambientales	71
1. Conocimiento	72
Impacto al ambiente	73
Tipos de técnicas	74
Beneficios	75
2. Importancia	76
Unidad de Análisis 2: Beneficios de la Gestión Ambiental.....	77
1. Turismo Sostenible	77
Cuidado medio ambiente	78
Atractivo	80
Turismo Sostenible.....	80
Concientización.....	81
Perspectiva sobre Costa Rica	82
Congruencia	82
2. Desarrollo de Hostales	83
Atractivo	84
Beneficios para la empresa	85
Crear consciencia	87
Beneficios al ambiente.....	87
Beneficios al país	88
Unidad de Análisis 3: Visibilidad de los hostales	88

1. Comprensión del término.....	88
Categoría.....	89
Accesibilidad de precio	90
Servicios	91
2. Visitación	92
Unidad de Análisis 4: Experiencia del visitante	93
1. Impacto Ambiental	94
Interés de la empresa	95
Manejo Residuos	95
No se ocasiona daño ambiental	96
Consciencia población.....	97
Operaciones de la empresa	97
De acuerdo al manejo de la empresa	98
Otras formas contaminación	98
2. Importancia de la sostenibilidad.....	99
Las cinco erres	100
Manejo de recursos.....	101
Uso fuentes tecnológicas	102
Productos o materiales amigables	102
Otros ejemplos	102
Entrevistas.....	104
CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	116
Conclusiones.....	116
Recomendaciones	118
Referencias	120

APENDICES	125
APENDICE A: Encuesta.....	125
APENDICE B: Entrevista	128

Contenido de Figuras

Figura #1 Mapa del Distrito Carmen	55
Figura #2 Mapa de las divisiones de los Barrios del Distrito Carmen.....	56

Contenido de Gráficos

Gráfico #1 Conocimiento sobre técnicas sostenibles.....	72
Gráfico #2 Nivel de conocimiento sobre prácticas sostenibles.	73
Gráfico #3 Importancia de las diferentes técnicas.	76
Gráfico #4 Relación de las técnicas sostenibles con el turismo sostenible.	78
Gráfico #5 Beneficios de la actividad turística sostenible	83
Gráfico #6 Conocimiento sobre el significado de un hostel.	89
Gráfico# 7 Visitación de los hostales del Distrito Carmen.	92
Gráfico #8 Hostales visitados por los encuestados.....	93
Gráfico # 9 Impacto negativo al ambiente de los hoteles.	94
Gráfico# 10 Opinión sobre hospedarse en un establecimiento amigable con el ambiente.	100
Gráfico #11Técnicas Sostenibles.....	108
Gráfico #12 Nivel de conocimiento	109
Gráfico #13 Nivel de importancia	109
Gráfico #14 Turismo Sostenible.....	110

Gráfico #15 Beneficios de la empresa	111
Gráfico #16 Concepto de hostel	112
Gráfico #17 Visitación de hostales	113
Gráfico #18 Hostales del Distrito	113
Gráfico #19 Operaciones Hoteleras	114
Gráfico #20 Importancia del cuidado del medio ambiente	115

Contenido de Tablas

Tabla #1 Políticas de sostenibilidad ambiental	34
Tabla #2 Estrategias de la política de sostenibilidad	36
Tabla #3 Unidades de Análisis.	66
Tabla #4 Categorías de las Unidades de Análisis	71
Tabla #5 Categorías de las entrevistas	105
Tabla #6 Entrevista encargado del Hotel Finca Escalante.	128
Tabla #7 Entrevista a trabajador del Hotel Aranjuez.....	130
Tabla #8 Entrevista a encargado del Hotel Selina San José.....	132
Tabla #9 Entrevista a encargado de Trip On House Hostel.	136
Tabla #10 Entrevista a encargado del Hotel Otoyá 1907.....	139

Agradecimiento

En primer lugar, me gustaría agradecer a Dios, ya que él ha sido el que me ha motivado a lograr mis sueños y el que nunca me ha dejado rendirme en los momentos en los que todo se vuelve difícil y uno siente que no lo va a lograr, pero él siempre me da la fuerza para continuar y me hace saber que si lo estoy haciendo bien.

También, quiero agradecer muchísimo a mi mamá, pues ella ha sido mi motor en todo este camino Universitario recorrido, la que siempre ha encontrado formas de ayudarme con los estudios, para que yo pueda ser una gran profesional, la que ha estado ahí para mí en todo momento y me hace ver que puedo lograr todo lo que me proponga y sin ella no hubiera podido llegar hasta aquí.

De igual manera, quiero agradecer a mi novio, por ser una fuente tan grande de apoyo, por creer en mí en todo momento y no dudar ni un solo segundo de lo que soy capaz, por siempre hacérmelo saber y decirme lo orgulloso que está de mí, además, por estar siempre presente y dispuesto ayudarme en lo que sea que necesitara y hacerlo con todo el amor del mundo.

Finalmente, me gustaría dar las gracias, a mi tutora la profesora Martha, por todo el tiempo dedicado y la gran ayuda que ha sido en todo este proceso de tesis y por tener siempre la disposición de aclarar las preguntas presentadas a lo largo de este trayecto y hacer todo lo que estuviera en sus manos para que esta tesis lograra ser un éxito.

¡A todos, muchas gracias!

Resumen Ejecutivo

Esta investigación de enfoque cualitativo, Desarrollo de Técnicas Amigables con el ambiente para su aplicación en Hostales del Distrito Carmen, San José, de mayo a agosto del 2021, tiene como finalidad; analizar diferentes técnicas amigables con el ambiente, que puedan ser aplicables en hostales de la zona del Carmen.

El concepto de contribuir y cuidar el medio ambiente, es algo que está muy arraigado en la cultura costarricense, y que nos compete y perjudica a todos por igual, por lo es de gran importancia investigar e implementar técnicas para mejorar los aspectos que hacen falta para lograr vivir en un ambiente más limpio, no solo para la población actual, sino las futuras generaciones también.

De acuerdo a los instrumentos aplicados, las entrevistas y encuestas, a personal en el área de hostales del Distrito Carmen, se logrará dar a conocer las necesidades que presentan algunos de ellos en cuanto a materia ambiental y el beneficio que tendrían al poder implementar técnicas para un mejor manejo de este aspecto.

De los resultados de la investigación y de acuerdo con las entrevistas, que se realizaron a los seis hostales, actualmente se conocen y aplican ciertas técnicas amigables con el ambiente, dentro de las principales están el ahorro de agua y de energía, algunos hostales aplican otras más, en tanto que otros han dejado de implementar por causa de la pandemia por Covid-19.

Además, con la aplicación de las encuestas, se logró obtener, el grado de conocimiento que se tiene de las técnicas la población en general y visitantes de los hostales, por lo que los encuestados habían escuchado hablar de estas pero poco, con lo cual la importancia de encontrar maneras de darlas a conocer y también de impulsar los hostales de la zona, ya que a pesar de que la mayoría de los encuestados sabían el significado de hostel, no han visitado uno que se encuentre en el Distrito Carmen.

CAPITULO I INTRODUCCIÓN

Planteamiento del Problema

Los hostales, han ido creando consciencia sobre la importancia del medio ambiente, es por esto que se han ido desarrollando diversos métodos o técnicas para el cuidado del mismo. Algunas de estas técnicas se han implementado en diferentes tipos de establecimientos de hospedaje, por ejemplo; hoteles de cadena, hoteles boutique, bed and breakfast, etc.

En cuanto a los hostales, estos, son un tipo de establecimiento de hospedaje de servicio limitado, la característica de técnicas amigables con el ambiente, se destaca en su estructura y organización, por lo que el desarrollo sostenible se define como “la satisfacción de las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.” Campos, D. y Bermúdez, L (2020), citando a La Asamblea General de Naciones Unidas, (2017).

De ahí la importancia de conocer este concepto y sus características, por ejemplo, la sostenibilidad se divide en tres pilares fundamentales, los cuales deben de ir de la mano para lograr el correcto desarrollo de la misma en los diferentes establecimientos, estos son el pilar ambiental, sociocultural y económico, sin embargo, en este trabajo solo se abordará únicamente el ambiental. De acuerdo con Altamirano y Báez (2017), citando a Sostenible (2011):

El pilar ambiental se refiere, a la administración eficiente de los servicios ambientales, de manera que sea posible el bienestar de la población actual, sin comprometer la satisfacción de las necesidades básicas y la calidad de vida de las generaciones futuras. El pilar social, implica pensar en todos los aspectos y esferas de la vida sociocultural, reconociendo que se necesita cambiar a la sociedad y la sustentabilidad social que significa prepararse para alimentar a más gente en el futuro. El pilar económico habla sobre el turismo, el cual ha sido un eficiente motor del desarrollo económico, en diferentes ámbitos como en empleo, infraestructura, actividades productivas, balanzas de pagos nacionales, entre otros.

Además, se dice que anteriormente no se tomaba en cuenta los costes económicos que suponía esta actividad, como en la actualidad. (p.21-22)

Por lo tanto, un hotel amigable con el ambiente, es aquel que busca la integración de los valores y principios asociados al desarrollo del mismo, en todos sus procesos de negocio, así como en la relación de este, con todos los actores implicados en su actividad.

Si bien es cierto, muchos de los diferentes hostales cuentan con alternativas para contribuir con el cuidado ambiental, muchas veces estas no se adaptan al tipo de establecimiento que las lleva a cabo, o existen otras que no se han podido implementar, además; cada vez se vuelven más exigente los lineamientos que se deben cumplir para que un hostel sea sostenible. Algunos ejemplos de lineamientos que se toman en cuenta en el aspecto ambiental son, el Certificado de sostenibilidad Turística del Instituto Costarricense de Turismo o el Programa de Responsabilidad Social Empresarial, por mencionar algunos.

La problemática ambiental mundial, causada principalmente por la utilización inadecuada de recursos naturales, ha conducido a una crisis que destaca la necesidad urgente de reorientar la interacción del hombre con la naturaleza, como medio para garantizar su supervivencia en el planeta. Puesto que su deterioro es irreversible y se sabe que el medio ambiente es un bien común, tomando en cuenta esto, se debe cuidar el medio ambiente y se debe tener compromiso y respeto con el mismo y esto debe verse reflejado en la ejecución de las tareas diarias de los establecimientos.

Como se menciona anteriormente, el aspecto “ambiental” es de suma importancia, puesto que es algo que repercute cada vez más, por lo que se necesita ir un paso adelante para lograr los cambios necesarios en mejora de este. Añadiendo a esto, la existencia de una necesidad en la satisfacción de la demanda actual de la sociedad, la cual se vuelve más exigente, pero que a su vez debe de ir de la mano con la satisfacción de las necesidades de las futuras generaciones. Es decir, todos los recursos naturales, culturales, que vuelven un ambiente sostenible, deben de cuidarse, puesto que son y van a ser siempre necesarios, sin dejar de lado que son recursos con los que van a contar las futuras generaciones del país.

Pues se dice que, el desarrollo del turismo sostenible, “requiere la participación de todos los agentes implicados en el proceso turístico: administración local, empresas turísticas, poblaciones residentes y visitantes”. Fullana y Ayuso, (2002), (p.30-31), citado por Escobar (2018), (p.95).

En vista de esto, existe la necesidad de evaluar la efectividad en la implementación de las diferentes técnicas o programas aplicados en Hostales ubicados en el Distrito Carmen, esto mediante la investigación profunda de los procesos que llevan a cabo estos establecimientos en materia ambiental. Realizando entrevistas al personal de los Hostales de la zona, para descubrir su conocimiento actual en materia ambiental, además de lograr conocer el funcionamiento de las técnicas que utilizan y si cuentan con nuevas ideas o propuestas para aplicar posteriormente en el establecimiento.

Adicionalmente, se pretenden realizar encuestas a población en general y a visitantes de hostales, para saber su opinión sobre las diferentes técnicas sostenibles que se aplican en el establecimiento y si creen que estas deberían mejorar, también; mencionar en estas, técnicas que no se hayan aplicado o de las cuales no se tenía conocimiento.

Con la determinación de esto, se lograría plantear la necesidad de la aplicación de nuevas técnicas que beneficien a cada establecimiento, a los turistas y a la atracción de estos. Todo lo anterior lleva a la siguiente pregunta:

¿Cuáles son las técnicas amigables con el ambiente que se pueden aplicar en Hostales del Distrito Carmen?

Objetivos

Objetivo general

Analizar diferentes técnicas amigables con el ambiente, para su aplicación en Hostales del Distrito Carmen, San José, durante el segundo cuatrimestre del 2021.

Objetivos específicos.

- Identificar las diferentes técnicas llevadas a cabo por los hostales en materia ambiental.
- Describir los beneficios de la gestión ambiental aplicada en los hostales del Distrito Carmen actualmente.
- Conocer la visibilidad de los hostales que se encuentran alrededor del Distrito Carmen.
- Caracterizar las experiencias de los visitantes de los hostales de la zona en cuanto a técnicas amigables con el ambiente que manejan estos.
- Estudiar la viabilidad en la implementación a mediano plazo de técnicas amigables con el ambiente, en Hostales del Distrito Carmen de acuerdo con las necesidades de cada hostel.

Justificación

La sostenibilidad en materia ambiental, es un concepto que se ha ido desarrollando con el tiempo, pero que ha tomado mayor importancia y relevancia en el presente. Además, es una característica fundamental en lo que se basan muchas empresas y el turismo no se escapa de esta, es una de las industrias que le debe dar más valor aún a este tema, puesto que es un pilar fundamental para que esta industria se desarrolle correctamente en todos sus sentidos. Es por esto que, Plumed M, Gómez D y Martín C (2018) citando a Fernández (2015) mencionan que:

Parece claro que ya nadie pone en duda el impacto del turismo sobre el medio en el que tiene lugar, y esa preocupación es lo que ha llevado a conceptos tan empleados hoy en día como sostenibilidad, desarrollo sostenible o turismo sostenible. La necesidad de encontrar ese equilibrio entre actividad turística y sostenibilidad lleva a tratar de lograr una gestión responsable del territorio y de los recursos, que a su vez motiva a la búsqueda, por parte de los organismos responsables, de métodos de planificación a diferentes escalas. Se impone una redefinición de los destinos hacia segmentos de mayor valor añadido, ya que la sostenibilidad tiene un retorno de inversión claro y, si atendemos a la conservación de los recursos, urge llevar la sostenibilidad a todos y cada uno de los procesos de la industria turística, y que además esta se comunique mejor. (p.16)

Lo cual quiere decir, que el uso responsable de los recursos es la clave que permitirá que el turismo siga siendo un importante motor económico en el futuro. En este contexto, un hotel eficiente es el primer paso hacia una industria turística sostenible.

Es por esto que, con el desarrollo de esta investigación, se pretende evidenciar la importancia de la sostenibilidad ambiental, en los hostales de la zona del Distrito Carmen, puesto que es un aspecto de prioridad en toda organización de la industria turística, para que esta se desarrolle de una mejor manera y que a la vez, vaya de la mano con lograr el menor impacto al medio ambiente. Como en este caso los hostales, mediante la búsqueda y puesta en práctica de diferentes técnicas amigables con el ambiente.

Lo que conlleva, a buscar maneras de poder incrementar la aplicación de técnicas amigables con el ambiente, a nivel turístico y hotelero, de acuerdo con Rodríguez, 2012, “mediante la enseñanza en materia ambiental se verían beneficiados tanto los mismos colaboradores de los distintos establecimientos, como los visitantes de estos.” Es decir, la educación ambiental, es un proceso que actúa ampliando la conciencia acerca de los impactos de la actividad humana sobre el medio, con el objetivo de mejorar capacidades para contribuir a la solución de los problemas.

Como se mencionó anteriormente, mediante la educación ambiental sería sumamente beneficioso tanto para los visitantes del hotel al crear una mejor experiencia para estos, como para los trabajadores, al tener un ambiente sostenible; sin olvidar la importancia en la contribución de reducir el impacto ambiental que se ocasiona en el planeta por la mala utilización de los recursos.

Además, con el análisis e investigación de técnicas amigables con el ambiente y la correcta aplicación de estas, se obtendría un beneficio para el establecimiento, puesto que se lograría que los hostales se vuelvan más atractivos para el público, y con esto, otros hoteles o establecimientos de la zona o de zonas vecinas, se motivarían a utilizar estas medidas y a la vez descubrirían aspectos que no conocían o que no sabían cómo implementar.

El compromiso ambiental va más allá de la prevención de impactos ambientales adversos por contaminación, también es necesario proteger el entorno natural contra el daño y la degradación producida por las operaciones de la organización. Ahora bien, los objetivos y compromisos que una organización está dispuesta a cumplir deberían ser pertinentes a su contexto, pueden ser por ejemplo; la calidad del agua, el reciclaje, la calidad del aire y compromisos relacionados con la mitigación y adaptación al cambio climático, la protección de la biodiversidad y la restauración. Esencial Costa Rica, (2018), citado por el Instituto Costarricense de Turismo, (2017-2021) (p.21)

Si bien es cierto, es real la necesidad de estar buscando nuevas formas de cuidar el medio ambiente, puesto que es casa de todas las personas; este se debe de proteger y tratar de conservar el mayor tiempo que sea posible, realizando acciones siempre en mejora del mismo. Además, existen evidencias de que la sociedad está dañando y contaminando el planeta, por lo cual es importante estar alerta de todos estos daños que son causados constantemente, para buscar maneras de poder evitarlos o contrarrestarlos con otras alternativas.

Por lo que, la investigación servirá para conocer más ampliamente los aspectos relacionados al tema ambiental y su implementación, este adaptado a cada establecimiento de servicio limitado, como hostales y a la vez evaluar y mejorar la manera en que se están aplicando actualmente.

En adición a esto, generar nuevas técnicas para poder estudiar los hostales y su relación con las técnicas amigables con el ambiente, mediante el análisis y desarrollo de las mismas para la protección del impacto ambiental.

Antecedentes

A continuación, se presentan los resultados encontrados en la búsqueda de investigaciones realizadas en relación con el objetivo de este trabajo, el cuál es: “Analizar diferentes técnicas sostenibles para su aplicación en Hostales del Distrito Carmen”, para poder identificar el estado de conocimiento del tema, las investigaciones indagadas son recientes y en ellas se citan datos bibliográficos correspondientes con el tema.

Antecedentes internacionales

Mediante un proyecto de seminario de graduación de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua realizado por Altamirano y Báez (2017), nombrado “Buenas prácticas de turismo sostenible en el Centro Turístico Apart Hotel Acuarious de Luis” que presenta un enfoque cualitativo descriptivo, este tuvo como objeto de estudio, el fortalecimiento de Apart

Hotel mediante la creación de un manual de buenas prácticas sostenibles que permitiera el aprovechamiento sustentable de sus recursos.

Para la realización de este proyecto se utilizó el método cualitativo, descriptivo y exploratorio, lo que quiere decir, que se realizó una recolección de información dividida en tres etapas. En las diferentes etapas se realizaron entrevistas a los propietarios del establecimiento, además de encuestas a gerentes de otros establecimientos y la recolección de información en sitios web. Lo cual reveló que, a través de la implementación de prácticas sostenibles, se obtuvieron beneficios tanto económicos como ambientales y que estos ayudaron en la mejora de la calidad en sus servicios y el uso sustentable de sus recursos en ganancia de los actores involucrados, agregando el fomento del Turismo Sostenible como herramienta de transformación social, y generando una población más consciente, e involucrada en su propio desarrollo.

El estudio mencionado, aporta a la presente investigación, puesto que describe la examinación e implementación de diferentes prácticas amigables con el ambiente, en un establecimiento de hospedaje, que brindaron un buen resultado y se logró la disminución del uso desmedido de los recursos, un mejoramiento en diferentes ámbitos y un beneficio tanto para los trabajadores como para los visitantes, y todo esto en su conjunto refleja la meta a la que se pretende llegar con este trabajo de investigación.

En el Artículo Investigativo de la Universidad Autónoma de Madrid, desarrollado por Valenzuela (2017), denominado “La Sostenibilidad Ambiental del Sector Hotelero Español. Una contribución al Turismo Sostenible entre el interés empresarial y el compromiso ambiental”, En este artículo se abordó la implantación en el sector hotelero español de criterios de sostenibilidad ambiental difundidos por los organismos internacionales (ONU, UNESCO, Unión Europea, etc.) y reforzados por la creciente sensibilidad respecto al medio ambiente de la clientela.

Para esto se dio la búsqueda del ahorro en la gestión de los recursos y la mejora de la competitividad del sector, lo que generó cambios de actitud ante el medio ambiente en la hostelería española respondiendo a las motivaciones de compromiso con el mismo, sin embargo, el grado de implementación en el sector es minoritario. Por lo que, la relación de este artículo con

la investigación actual, se da ya que se presenta un caso de sostenibilidad ambiental en establecimientos de hospedaje y a favor del cuidado del ambiente, con la ayuda de diferentes instituciones, por lo que, se pueden implementar este tipo de estrategias en los hostales y generar una mayor sensibilidad en los colaboradores con respecto al medio ambiente.

En un informe de la Universidad Metropolitana del Ecuador y la Universidad Técnica de Machala, República del Ecuador, elaborado por Lalangui, J., Espinoza, C. y Pérez, M. (2017), nombrado “Turismo Sostenible. Un aporte a la responsabilidad social empresarial: sus inicios, características y desarrollo.” Tratando aspectos y características principales acerca del turismo sostenible como un aspecto integrante de la responsabilidad social empresarial.

Se desarrolló la recopilación de varias definiciones en lo que respecta a responsabilidad y turismo, además de la relación existente entre responsabilidad social, desarrollo sostenible y turismo y una investigación en la evolución a nivel mundial de dichas prácticas y sus estándares ambientales en los establecimientos de hospedaje, todo esto se logró mediante el apoyo la Asociación Internacional de Turismo, la cual genera un gran aporte para futuros emprendedores en misma línea empresarial.

En el informe mencionado, se analizó el significado e importancia del turismo y desarrollo sostenible y la relación que tiene esta con la responsabilidad social empresarial y cómo han ido cambiando con el tiempo, con un enfoque especial hotelero, lo cual es de suma importancia comprender esta información, y proporciona apoyo al presente trabajo investigativo, en el aprendizaje para la correcta aplicación de estos conceptos y estándares en establecimientos de hospedaje.

Según una tesis de doctorado, de la Universidad de Girona, elaborada por Escobar (2018), nombrada, “Turismo sostenible y desarrollo: Análisis del desarrollo turístico Sostenible colombiano mediante el estudio de la efectividad de los programas de asistencia al desarrollo como modelos de ayuda a la Sostenibilidad local”, el cual presenta un enfoque cualitativo.

De acuerdo con Escobar (2018), esta tesis se basó en el análisis de la eficacia y sostenibilidad de los proyectos de ayuda para el desarrollo que se realizan en Colombia, los cuales incluyen al turismo como alternativa de desarrollo, para conocer si la relación que existe entre cooperación internacional y turismo pueden llegar a ser generadores de buenas prácticas, y con ello poder diseñar una herramienta metodológica que permitiera analizar y evaluar los procesos de planificación sostenible y de buenas prácticas del turismo en estos proyectos. La cual dio como resultado, la contribución con una propuesta para medir y analizar la sostenibilidad turística en los proyectos de cooperación internacional, asociados a la construcción social que implica la sostenibilidad y al mismo tiempo la existencia de la necesidad de establecer límites para sus impactos. (p.xiii)

Con la tesis anterior queda al descubierto, el valor que tiene la sostenibilidad ambiental, en el campo turístico, tanto a nivel nacional como internacional, para liberar el impacto que se ocasiona con la realización de los proyectos, además de la implementación de una alternativa para su evaluación, la cual es un instrumento que podría ser de utilidad en el área de establecimientos de hospedaje.

Mediante un trabajo de grado de la Universidad Externado de Colombia, titulado “Plan de negocios de un Hostal sostenible, amigable e incluyente con la comunidad en Palomino, La Guajira”, desarrollado por Elvira y Morales (2018), mediante un enfoque cuantitativo y cualitativo, tiene como objetivo, que el plan de negocios permita el fortalecimiento de redes de trabajo, aprendizaje y participación activa de los locales.

Para la realización de este trabajo se implementaron encuestas a los prestadores, los turistas, la comunidad y a las entidades administrativas, con el propósito de reflejar y evidenciar comportamientos, motivaciones, preferencias, gustos e intereses. Para lo cual se determinó la viabilidad del proyecto, además con esto la comunidad de Palomino se vio beneficiada en aspectos como el aumento de la oferta laboral, proyectos de urbanización, aumento de la demanda, protección del ambiente y posicionamiento en el mercado.

Este trabajo contribuye a la presente investigación, ya que explica cómo llevar a un plan de negocios en un hostel ecológico, para beneficiar a los integrantes de este, lo cual tiene que ver con el trabajo presente al querer implementar estrategias para que los hostales logren ser amigables con el ambiente y a la vez que esto beneficie en su posicionamiento.

En un trabajo de grado de la Universidad de Guayaquil nombrado “Análisis de la oferta de alojamiento del recinto Jerusalén para el diseño de un hostel ecológico sostenible”, el cual se desarrolla por Villalva, K (2019), mediante los enfoques cuantitativo y cualitativo, con el fin de diseñar un hostel ecológico sostenible, que ayude a fomentar el desarrollo del turismo de naturaleza y aventura en el Recinto Jerusalén y que a la vez mejore el servicio de alojamiento, mediante diferentes alternativas de hospedaje las cuales, contribuyan a la conservación del medio ambiente.

En este trabajo se emplearon entrevistas que se las realizaran a los directores de la comunidad, y fichas de observación, además de encuestas a los turistas o visitantes, esto para lograr definir si el diseño del hostel ecológico es o no factible. A raíz de esto, se concluyó que la creación de un hostel ecológico es factible y trae beneficios tanto económicos como sociales al recinto Jerusalén, ya que aumenta las fuentes de trabajo para los habitantes, así también se incrementa los ingresos de las personas que laborarán en el hostel y de otros negocios que ofrecen servicios al turista.

Este trabajo expresa los objetivos de la presente investigación, ya que expresa los beneficios que puede traer la idea de un hostel ecológico, los cuales son ayudar a preservar el medio ambiente, que los huéspedes se vean beneficiados con sus acciones, dentro de la empresa e instruir en materia ambiental.

De acuerdo con un trabajo monográfico de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, llamado “La Implementación de prácticas sostenible en el Hostel Familiar Hacienda Colonial”, del municipio de Granada, Departamento de Granada, período Diciembre 2015 – Junio 2016, desarrollado por Calderón, Colon y Jiménez (2016), mediante el enfoque cualitativo, esto con el fin de formar parte de una oferta turística caracterizada por una gestión

integral, responsable, basada en la implementación de los tres ejes del desarrollo sostenible, como son: el eje económico, socio-cultural y ambiental; y además para alcanzar una diferenciación con los demás hostales que la ciudad posee.

Este proceso se llevó a cabo mediante entrevistas abiertas, en las que se pudieron abordar temas de importancia e información del Hostal para la investigación y la observación directa, mediante la visita al establecimiento para constatar la información adquirida por los encargados del lugar. De lo cual se obtuvo que, el estudio realizado en el hostal permitirá a mejorar los servicios, los estándares de calidad y la perspectiva de un turismo responsable a partir de la concientización, capacitación e implementación de prácticas amigables con el ambiente.

Este trabajo tiene relación con la presente investigación, ya que, se basa en la implementación de prácticas sostenibles en un Hostal, explica las diferentes técnicas implementadas y como esto beneficia en crear una diferenciación con otros establecimientos de hospedaje, destacando la importancia de la sostenibilidad ambiental, lo cual es el uno de los objetivos del presente trabajo.

Antecedentes nacionales

En un Artículo realizado en la Universidad de Costa Rica por los profesores Campos y Carrillo (2020), con un enfoque exploratorio de tipo descriptivo, denominado “Pymes, Responsabilidad Social Y Desarrollo Sostenible”, en el cual, se analizaron diferentes acciones y actividades que realizan las pymes en materia de responsabilidad social y empresarial para facilitar el desarrollo sostenible y en lo que se obtuvo que se podía realizar la implementación de programas de capacitación y orientación a favor de estas pymes en el tema de sostenibilidad.

En este trabajo se realizó una encuesta a 72 Pymes de la zona de Guanacaste en cuanto a la aplicación de acciones ambientales, sociales y económicas, que tuvo como resultado un bajo nivel de realización de estas, por lo que no se ve beneficiado el desarrollo del ambiente y deja ver la necesidad de la implementación de los programas mencionados anteriormente y de diferentes prácticas amigables con el ambiente, además de la necesidad de orientación para estas empresas en la enseñanza del tema para lograr su desarrollo en la aplicación del mismo.

El artículo presentado anteriormente, contribuye con esta investigación, ya que hace reflejar la importancia de la sostenibilidad ambiental en el sector empresarial, además de la falta de implementación y conocimiento de la misma en gran cantidad de empresas, por lo que se debe considerar el aprendizaje y fomento de prácticas sostenibles. Finalmente se enfatiza la importancia de la sostenibilidad puesto que esta asegura el éxito de los negocios en el largo plazo por medio de los diversos procesos de desarrollo económico, social y ambiental.

En un artículo investigativo de la Universidad Nacional de Costa Rica, elaborado por Vásquez y Gutiérrez (2016), denominado “Hotel Finca Campestre Rosa Blanca: Ejemplo de responsabilidad social empresarial en Costa Rica.”, el cual trata la relación entre la Certificación de Sostenibilidad Turística (CST) y la Responsabilidad Social Ambiental o Empresarial (RSE) en Costa Rica, las similitudes y diferencias entre estas, con el fin de encontrar como favorecen en la gestión empresarial y la sostenibilidad y con esto implementar los cambios organizativos necesarios.

En resumen, según los datos obtenidos mediante entrevistas y otros instrumentos para recolectar información, el hotel tuvo un buen desenvolvimiento en los diferentes ámbitos que involucran la CST y la RSE. Además, se obtuvo que ambas se complementan y se fortalecen entre sí, por lo que las estrategias implementadas favorecieron a todas las partes involucradas y permitieron que la RSE de la empresa hotelera fuera visible y reconocible.

El estudio que se realizó en este trabajo, aporta a la presente investigación mediante la comprensión de las variables de sostenibilidad y responsabilidad social ambiental, su semejanza y el valor de cada una, dando a entender que estas dos prácticas son complementarias e indispensables, también; que entre más se desarrollen este tipo de tendencias, mayor será el favorecimiento en el aspecto ambiental, por esto la necesidad constante en la búsqueda de nuevas estrategias en este ámbito.

En una investigación de la Universidad Estatal a Distancia, realizada por Flores y Vega (2015), llamado “¿Por qué implementar un Plan de Responsabilidad Ambiental en su

Institución?”, el cual buscaba recomendar a las instituciones gubernamentales a diseñar un plan de responsabilidad ambiental para la reducción del impacto que estas generan al ambiente y a la vez, contribuir con el cumplimiento de la meta país a la cual se comprometió Costa Rica, de convertirse en un país carbono neutral en el 2021.

Según Flores y Vega (2015), para el logro de esto, se establecieron estrategias para diseñar e implementar un Plan de Responsabilidad Ambiental (PRA), para concientizar a los funcionarios estatales sobre la necesidad de cuidar los recursos naturales y a la vez, que contribuyen a la meta país de carbono neutralidad, puesto que la ejecución de acciones vinculadas a la conservación del ambiente, por parte de las instituciones públicas se da manera mínima, por lo que se concluyó el requerimiento de acciones serias y consistentes por parte de las instituciones. (p.107)

La investigación descrita tiene gran relación con la investigación, pues trata sobre un Plan de Responsabilidad Ambiental en Instituciones, el cual buscaba la reducción del impacto ambiental, además este no solo puede ser implementado en instituciones públicas, sino en cualquier tipo de institución, por lo que este tipo de plan puede ser desarrollado en el presente trabajo.

En un informe investigativo, del Instituto Tecnológico de Costa Rica, en colaboración con La Universidad de Costa Rica y Michigan State University, elaborado por Hidalgo, Reinhold y Aguilar (2018), denominado “Implementación de prácticas sostenibles de turismo para el tratamiento de aguas y manejo de residuos sólidos en albergues turísticos de Talamanca”, con un enfoque de investigación acción participativa (IAP).

Este informe, de acuerdo con Hidalgo, Reinhold y Aguilar (2018), buscaba por medio del uso de prácticas amigables con el ambiente, solucionar problemas de acceso de agua potable y mal manejo de residuos sólidos que tienen algunos albergues turísticos en el territorio indígena bribri, Costa Rica, algunas de estas prácticas fueron un sistema de purificación de agua y tratamiento de aguas negras y una estrategia de educación ambiental y sensibilización en albergues turísticos, lo que dio como resultado, la efectividad de las prácticas mencionadas y la

promoción como un proyecto ecológicamente sostenible mediante el manejo de desechos líquidos de una manera responsable con ambiente e innovadora. Además, se logró promover el desarrollo económico local por el aumento en la visitación turística. (p.5)

El informe anterior muestra que su finalidad, se encuentra en la misma línea que la del trabajo presente, debido a que prácticas sostenibles en beneficio del tratamiento de aguas y residuos sólidos, los cuales son dos aspectos muy importantes en los que se deben de dar enfoque cuando se habla de sostenibilidad, además estas se desarrollan en el ámbito turístico lo que hace destacar más la relación de ambos trabajos y hace ver que este tipo de proyectos ambientales logra una mayor atracción de turistas.

Proyecciones

En este apartado se pretende desarrollar las metas o expectativas que se poseen con el desarrollo del trabajo de investigación, a continuación, se mencionan algunas de estas metas.

- Brindar un mayor conocimiento de los hostales del Distrito Carmen, esto para una mayor visibilidad a los mismos y que a la vez se logren posicionar mejor en el mercado.
- Minimizar el impacto ambiental, mediante técnicas ambientales conocidas, pero no implementadas en los establecimientos de hospedaje y la puesta en práctica de estas en los diferentes hostales de la zona.
- Conocer los métodos amigables con el ambiente, utilizados por los hostales del Distrito Carmen, los cuales sean apropiados para cada hostel y ayuden tanto al ambiente como a mejorar la imagen de la empresa.
- Beneficiar el crecimiento del turismo y visitantes en los establecimientos de la zona, a través de técnicas amigables con el ambiente.
- Crear un atractivo que brinde diferenciación del establecimiento, para que las personas deseen hospedarse en ese hostel.
- Identificar los beneficios de la implementación de técnicas ambientales en hostales, como el poder brindar una mejor experiencia a los huéspedes que los visiten y que sirva como motivación para seguir haciendo uso de estas técnicas.
- Generar un mayor interés en materia de sostenibilidad ambiental y una mayor importancia de la misma, para que tanto los trabajadores de los establecimientos sigan poniendo en práctica las técnicas amigables con el ambiente, como los visitantes y población en general también las pongan en práctica en el establecimiento y en todo lugar.

CAPITULO II MARCO REFERENCIAL

Este capítulo trata sobre la explicación de diferentes conceptos, que funcionan para lograr entender mejor el tema y sus diferentes aspectos, desde fuentes confiables de información. En este capítulo se verá la definición y características de técnicas amigables con el ambiente, así como también de hostales, historia del distrito Carmen, sus características y descripción de los diferentes hostales que se encuentran en este.

Historia y Concepto de Sostenibilidad

De acuerdo con Gutiérrez (2015), “el origen del concepto sostenibilidad, con el significado con el que se le conoce actualmente, se remonta a menos de 30 años, es en 1987 cuando aparece por primera vez en el famoso Informe Brundtland (también titulado Nuestro futuro común) elaborado por varios países para la ONU.”

En este informe, realizado por una comisión que encabezaba la Doctora Gro Harlem Brundtland, menciona que, se usa por primera vez el término desarrollo sostenible tal y como se entiende en la actualidad, como “el desarrollo que satisface las necesidades del presente, sin comprometer la capacidad para que las futuras generaciones puedan satisfacer sus propias necesidades.” (Gutiérrez, 2015, p.91). El cual, surge por la necesidad de estudiar y delimitar el impacto que tienen las actividades humanas sobre el medio ambiente, algo que es necesario y que tiene un origen que se remonta a unos años antes.

La competitiva industria turística de hoy requiere una directa correlación entre la excelencia en la entrega de los servicios, un desempeño operativo superior y un sincero compromiso con la sostenibilidad ambiental, como las claves para alcanzar el éxito. Por esto, uno de los aspectos fundamentales que se debe considerar en el proceso de conceptualización de un nuevo emprendimiento turístico es la integración de los principios del turismo sostenible.

Socatelli (2016), dice que desde otro ángulo:

Conservar los recursos naturales y reducir activamente los impactos negativos al medio ambiente en zonas urbanas, rurales y silvestres, alcanzar la viabilidad económica e integrar con sensibilidad el legado sociocultural de los destinos como parte de la generación de productos y servicios turísticos, a su vez genera una administración que procura reducir sus costes operacionales, mejora la calidad de los servicios y experiencias que se ofrecen al visitante con lo cual se consolida el posicionamiento de mercado. (p.71)

La sostenibilidad turística no agrega ningún tipo de valor a los productos o servicios, si esta no se traduce en elementos que sean perceptibles para el consumidor, lo beneficien de forma directa y enriquezcan su experiencia al cliente. Por lo tanto, es necesario analizar cómo convertir las acciones en “experiencias” para que estas se transformen en parte integral de la vida del turista.

Turismo Sostenible

El turismo sostenible de acuerdo a Socatelli (2016), citando a la OMT (2017b), es considerado, “aquella actividad turística que respeta el medio ambiente y minimiza al máximo el impacto que se hace sobre el entorno. Es por esto el 2017, se declara como el año internacional del turismo sostenible y se enfatiza en concienciar a la comunidad de la necesidad de practicar un turismo responsable”. (p.101)

El turismo sostenible ha tenido una acelerada y positiva evolución, sin embargo, la mayoría de los esfuerzos se centran en el ángulo ambiental de la sostenibilidad, tendencia que se evidencia en otros participantes de la actividad turística como aerolíneas, aeropuertos; quienes han encontrado en la implementación de prácticas operativas amigables con el ambiente, significativos ahorros en sus costos de operación.

Socatelli (2016) describe que el turismo sostenible:

Se compone de todos aquellos productos o servicios turísticos que se desarrollan produciendo el menor impacto posible sobre el medio ambiente y la cultura local, al tiempo que contribuyen a generar ingresos y empleo para la población local. Además a través del desarrollo turístico sostenible procurando conservar los recursos naturales y reducir el impacto negativo al medio ambiente en zonas urbanas, rurales y silvestres, esto para lograr alcanzar la viabilidad económica e integrar con sensibilidad el legado sociocultural de los destinos, como parte de la generación de productos y servicios turísticos.(p.14)

Con todo esto, se rescata el hecho de que hoy en día la sostenibilidad turística ambiental, ya no es una opción, sino que se puede considerar como un elemento de competitividad para las empresas. Por lo cual, la importancia en la adopción de iniciativas que tomen en cuenta al turista y los beneficios que se le puedan ofrecer a este en cuanto a la experiencia y calidad de los servicios que se le brinden.

Programa de Certificación para la Sostenibilidad Turística CST

Dada la importancia del turismo a nivel mundial, “la Organización Mundial del Turismo (OMT) ha establecido políticas para velar por la preservación y el cuidado del medio ambiente, procurando incrementar la conciencia en la sociedad sobre el constante deterioro ambiental en la práctica de actividades turísticas.” (Anzola et al., 2014, p.100-101)

Como es el caso del Certificado de Sostenibilidad Turística, desarrollado por el Instituto Costarricense de Turismo, el cual tiene como fin, convertir el concepto de sostenibilidad turística en algo real, que logre mejorar la forma en que se utilizan los recursos naturales y sociales, incentivar la participación activa de las comunidades locales, además de lograr una ventaja competitiva que permita posicionarse de forma diferenciada en los turistas y brindar un nuevo soporte para la competitividad del sector empresarial.

De acuerdo con Socatelli (2016), el Certificado de Sostenibilidad Turística:

Es un programa de acreditación de carácter voluntario, que categoriza y certifica a las empresas turísticas según sus operaciones para que se aproximen a un modelo de sostenibilidad, para asegurar la práctica de un turismo sano y equilibrado en lo económico, social y ambiental. Para ello se evalúa la interacción de estas con el medio natural circundante, las acciones que realizan para invitar al cliente a participar de la sostenibilidad y finalmente se valora su identificación e interacción con las comunidades adyacentes. El cual consiste un riguroso y complejo sistema de calificación que evalúa cuatro distintos ámbitos de desempeño de la actividad turística a certificar, a saber: físico-biológico, servicios e infraestructura, entorno económico-social y cliente externo. (p.18)

Cada uno de estos aspectos es evaluado a través de un cuestionario, cuyas preguntas específicas, determinan el grado de cumplimiento de las empresas con respecto a los estándares prefijados. Así cada una de las preguntas representa un elemento de la sostenibilidad ambiental, que la empresa debe cumplir para clasificar en alguno de los niveles que se ha determinado, los cuales van en una escala de 0 a 5, donde cada número indica la posición relativa de la empresa en términos de sostenibilidad.

Socatelli (2016) citando al ICT (2017), menciona que, “el nivel logrado por las empresas es otorgado por la Comisión Nacional de Acreditación, presidida por el Instituto Costarricense de Turismo ICT y conformada por la Cámara Nacional de Turismo CANATUR, la Universidad de Costa Rica, UCR, el Instituto Nacional de la Biodiversidad INBIO, el Ministerio del Ambiente, Energía y Telecomunicaciones MINAET, la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza UICN y el Instituto Centroamericano de Administración de Empresas INCAE.” (p.19)

Además, según el ICT (2017), para el año 2016, la Certificación para la Sostenibilidad Turística:

Ha consolidado 246 empresas turísticas en los niveles 3, 4 y 5, (78,1%) del total de empresas en el programa), lo que evidencia un trabajo muy sólido de los empresarios en temas de sostenibilidad, protección del ambiente, aporte en temas de carácter social y cultural y un constante rescate de elementos gastronómicos y artísticos. El restante 22,8 % de empresas en el programa (105 empresas) se ubican en los niveles 1 y 2, es decir se enmarcan una etapa importante porque han emprendido esfuerzos en procura de mejorar su accionar en el marco de una política de sostenibilidad. Las empresas certificadas responden a seis categorías: Empresas de hospedaje, Parques temáticos sostenibles, Tour operadores, Empresas gastronómicas sostenibles, Tour operadores marino-costeros, empresas rentadoras de vehículos. (p.52)

Socatelli (2016), describe, otras certificaciones de carácter ambiental y de responsabilidad social empresarial por ejemplo: Norma ISO 14001, diseñada para que cualquier organización, sin importar su tamaño, para que esta logre un equilibrio entre su rentabilidad y la reducción de los impactos en el ambiente mediante mejores procesos de producción y la Norma ISO 26000, la cual, proporciona una guía a toda organización sobre conceptos y materias fundamentales relacionadas con responsabilidad social, esto reconociendo que el cumplimiento de la ley es un deber fundamental de cualquier organización y una parte esencial de su compromiso social.

De acuerdo con Normas y Certificaciones (2015), citado por Socatelli (2016), “actualmente las normas son el aliado para todas las empresas que buscan sobresalir y consolidarse en el mercado; estas persiguen la excelencia y eficiencia en sistemas de gestión para ofrecer productos y servicios de calidad a sus clientes, es decir, son el punto de partida para los esfuerzos de las compañías que buscan el éxito.” (p.20)

Criterios Globales de Valoración del Turismo Sostenible

La diversidad de esfuerzos a nivel mundial para hacer del desarrollo sostenible una realidad de vida para toda la humanidad, ha hecho necesario hacer un esfuerzo por alcanzar un entendimiento común sobre el turismo sostenible.

Es así como surge La Alianza Mundial para el Turismo Sostenible, organismo mundial formado por más de 83 miembros, incluyendo representantes del gobierno nacionales, diversas agencias y programas de las Naciones Unidas y de la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo, organismos internacionales, empresas multinacionales y organizaciones no gubernamentales.

Socatelli 2016, menciona que el desarrollo de programas y acciones ambientales, en la gestión o la formulación de empresas turísticas, se pueden considerar obligatorios, pero el llevar estos a la práctica exige una adecuada implementación y cuidadosa medición, esto para garantizar que las operaciones se desarrollen bajo los fundamentos del desarrollo sostenible. Con ese objetivo, a continuación, se detalla un extracto de los Criterios Globales de Turismo Sostenible emitidos por la Alianza Mundial de Turismo Sostenible, 2009.

Según Socatelli (2016) los criterios globales de turismo sostenible son:

La implementación de las acciones que permitan la gestión empresarial bajo los enunciados del desarrollo turístico sostenible se agrupa en siete distintas áreas de entorno de ejecución: Demostrar una gestión sostenible eficaz, maximizar los beneficios sociales y económicos para la comunidad local y minimizar los impactos negativos, maximizar los beneficios para el patrimonio cultural y minimizar los impactos negativos, maximizar los beneficios para el medio ambiente y minimizar los impactos negativos. (p.24)

Política de Sostenibilidad Ambiental

De acuerdo con Rain Forest Alliance (s.f): “Una política está formada por los criterios o pautas que dirigen las actividades de una entidad en un campo o tema determinado. Contar con una política de sostenibilidad ambiental, es esencial para dirigir y operar adecuadamente la empresa. La política sirve a los líderes y a los administradores, ya que señala cuáles son los objetivos principales a alcanzar con la empresa y cuáles son los principios o pautas que se deben respetar al momento de actuar.” (p.8)

Además, Rain Forest Alliance (s.f), menciona que “la política no debe ser tan específica al grado de proponer actividades particulares, pero sí debe ser suficientemente clara en cuanto a cuáles son los principios, tendencias, leyes y reglamentos en los que se deben basar las decisiones sobre lo que se puede o no hacer.” (p.8)

Al momento de desarrollar una política ambiental, se deben considerar los siguientes aspectos:

Tabla #1 Políticas de sostenibilidad ambiental

Adoptar una visión integral	Por medio de la cual la planificación y desarrollo del turismo se den como parte del desarrollo sostenible de la empresa. Deben considerarse los posibles impactos o conflictos que el turismo pueda generar. Además, debe existir un balance entre la economía y la sostenibilidad.
Involucrar a todos los interesados	Todos los integrantes deben participar en la planificación, desarrollo y manejo de la iniciativa de la empresa. Generalmente se requiere tanto de alianzas formales como de acuerdos informales.
Planificar a largo plazo	Para lograr acciones verdaderamente sostenibles ambientalmente, debe mantenerse una visión de largo plazo que sirva para evaluar las acciones y actividades propuestas a corto plazo. Es muy importante considerar los aspectos financieros necesarios para lograr los planes a largo plazo.

Prevenir y solucionar tanto impactos locales como globales	Se debe mantener en mente los posibles impactos globales del turismo, la emisión de gases de efecto de invernadero y el manejo de la contaminación son dos temas de impacto local y global que se deben considerar siempre.
Promover el consumo sostenible:	Se debe asegurar que la operación motive y facilite el consumo sostenible. Introduciendo consideraciones sobre el volumen y tipo de turismo que se desarrolla, las opciones que se ofrecen a los turistas, la forma en que se organizan sus actividades e influencia su comportamiento.
Darle valor tanto a la sostenibilidad como a la calidad	Una oferta turística de calidad es aquella que toma en consideración todos los aspectos de la sostenibilidad. Se debe empezar por plantear la visión y objetivos de la empresa en términos de sostenibilidad, incluyendo los compromisos que la empresa o iniciativa está dispuesta a hacer con el fin de buscar la sostenibilidad en todas sus acciones.

Fuente: Rain Forest Alliance (s.f), (p.8)

Además, una política de sostenibilidad ambiental, debe contemplar como mínimo el diseñar estrategias relacionadas con:

Tabla #2 Estrategias de la política de sostenibilidad

Viabilidad económica – empresarial	Las empresas e iniciativas turísticas deben ser viables económicamente y competitivas para que puedan mantenerse a largo plazo.
Beneficio local	Para que el turismo influya positivamente en la prosperidad de la empresa.
Equidad social	Determinará cómo se distribuyen ampliamente los beneficios económicos y sociales del turismo.
Satisfacción del visitante	De la cual depende que los turistas sigan llegando y comprando los servicios comunitarios.
Manejo local	Para que sean los trabajadores de la empresa quienes participen en la planificación y toma de decisiones acerca de la creación, manejo y desarrollo futuro del turismo en su localidad.
Integridad física	Para mantener y mejorar la calidad del paisaje urbano y rural y para prevenir la degradación del ambiente.

Eficiencia en el uso de recursos naturales	Para minimizar el uso de recursos escasos y no renovables en las operaciones turísticas.
--	--

Fuente: Rain Forest Alliance (s.f), (p.9)

Para que la política se cumpla y se implemente, se debe asegurar que todas las otras políticas, lineamientos, planes y actividades de la empresa o iniciativa se basen la misma y la respeten.

Técnicas amigables con el ambiente o sostenibles

Rain Forest Alliance (s.f) menciona que, para lograr la sostenibilidad ambiental, se deben realizar acciones para prevenir, corregir y mejorar ciertos aspectos de la operación turística, los cuales se puedan implementar en todas las áreas de servicio y operación de las empresas, ya que con su aplicación esta se beneficiará de manera ambiental, económica y sociocultural. Estas acciones, además; deben ayudar a que se produzca el menor impacto posible sobre los recursos, que se mejore la calidad del producto turístico y la imagen de la empresa frente al cliente, que la gestión empresarial sea más eficiente y que se consiga un mejor desempeño socioeconómico.

Existen gran variedad de técnicas para contribuir en el cuidado del medio ambiente, que con el tiempo se han ido sumando más y que se pueden dividir en diferentes aspectos, como por ejemplo el ahorro de energía, agua, disminución de la contaminación de residuos sólidos, entre otras alternativas, que se pueden implementar de diversas formas, algunas de estas técnicas se describen en los siguientes apartados.

Socatelli (2016) menciona algunas de ellas:

El manejo eficiente del agua supone la elaboración de un plan de medición y control permanente de los consumos para poder evaluar, a través del tiempo, gasto, costos y medir los cambios que evidencien desperdicio.

El uso eficiente de esta se logra mediante la puesta en práctica de las siguientes técnicas amigables con el ambiente:

- Implementar programas de retardado de lavado.
- Reutilizar el agua de la lavandería para labores de limpieza.
- Utilizar lavadoras de bajo consumo de agua y electricidad.
- Utilizar aspersores o sistemas de goteo para las labores de riego.
- Captar y utilizar el agua de lluvia.
- Utilizar mecanismos, sistemas y dispositivos especiales para reducir el consumo de agua en áreas claves como: servicios sanitarios, duchas, lavamanos.
- Proteger las fuentes y lugares de almacenamiento de agua.
- Utilizar agua potable (filtros).
- Reducir el consumo diario de agua.
- Evitar y reparar las fugas de agua.
- Motivar a los empleados y clientes a participar con el uso adecuado del agua.

La energía representa uno de los rubros más importantes en los costos de operación de toda empresa, y que su alta demanda por lo general está asociada al uso de tecnologías altamente demandantes, tales como aire acondicionado. Además, la inversión en usos más eficientes de energía y el mejoramiento de prácticas de manejo puede llevar a reducciones significativas en los costos de operación y en la facturación energética.

Para el uso eficiente recursos energéticos se deben implementar las siguientes técnicas:

- Evitar el uso de iluminación artificial durante el día.
- Apagar las luces y equipos cuando no se estén utilizando.
- Sustituir la iluminación incandescente por lámparas ahorradoras.
- Instalar “interruptores de presencia” que encienden la luz solo cuando detectan a las personas.
- Utilizar colores claros para pintar paredes, cielos rasos, puertas y muebles en general, para aprovechar mejor la luz natural y artificial.

- Mantener una estricta limpieza de cristales, vidrios, traga luces paredes y eliminar todo aquello que pueda restringir la iluminación natural.
- Utilizar al máximo la iluminación natural.
- Reducir el consumo diario de energía.
- Instalar mecanismos para ahorrar energía.
- Comprar únicamente aparatos que requieren de poca energía.
- Evitar y reparar daños en las instalaciones y aparatos.
- Usar fuentes renovables de energía.
- Motivar a los clientes y empleados a participar en el ahorro de energía.

Contaminación del ambiente y de los recursos naturales

De acuerdo con Rain Forest Alliance (s.f): “Contaminar, es ensuciar o envenenar con desperdicios o productos tóxicos algo que forma parte de la naturaleza o el ambiente, cambiando o rompiendo de esta manera su equilibrio.” (p.15)

La contaminación puede llegar incluso a matar animales y plantas, también puede enfermar y hasta causar la muerte de las personas. La contaminación es como una enfermedad para la naturaleza y es provocada únicamente por actividades del ser humano, sin embargo, existe la posibilidad de evitarla y eliminarla. Para esto, se deben implementar buenas prácticas ambientales, que ayuden a utilizar correctamente los recursos, a prevenir y a detener el impacto del medio, y ser una guía para utilizar adecuadamente los espacios naturales para el turismo.

De acuerdo con Socatelli (2016) menciona que, para lograr la reducción de impactos contaminantes y manejo de desechos sólidos, se deben de tomar medidas que tengan relación con el concepto de las Cinco Erres, las cuales son: reducir, reutilizar, reciclar, rechazar y reparar.

Por lo cual Socatelli (2016), las explica como:

Reducir y eliminar el consumo de productos, sobre todo de aquellos que generan residuos difíciles de reciclar como los empaques de polietileno para alimentos de consumo individual.

Esto mediante el seguimiento de medidas como:

- Apoyar y participar en programas de reciclaje.
- Evitar el uso de empaques y utensilios no reutilizables.
- Comprar insumos en empaques y utensilios no reutilizables.
- Comprar insumos en empaques de cantidades grandes, en vez de empaques individuales.

Reutilizar para permitir disminuir y evitar la generación de desechos. Encontrar un nuevo uso a los productos que ya cumplieron su objetivo en lugar de botarlos.

Esto se puede lograr a través de técnicas como:

- Reutilizar los envases vacíos para guardar cosas.
- Utilizar utensilios que sean reutilizables como pueden ser las servilletas de tela en vez de papel para la limpieza.
- Utilizar, siempre que sea posible; solo envases retornables.
- Aprovechar los desechos orgánicos para la producción de abono.
- Imprimir por ambos lados del papel o reutilizar el papel ya impreso para tomar recados u otros usos menores.
- Reutilizar los artículos de tela viejos para labores de limpieza misceláneas e internas.
- Establecer acuerdos con los proveedores para el re envasado de productos, cuando sea posible.

Reciclar, es decir, tomar un producto que ya cumplió su utilidad y considerarlo como materia prima para nuevos bienes materiales, ya sea con el mismo uso o con otro fin. Esto poniendo en práctica el:

- Disponer recipientes rotulados, con tapa y señalizados para depositar los desechos por su naturaleza y composición en forma separada para disponer de ellos de manera adecuada.
- Adquirir prioritariamente productos elaborados con materiales reciclados.
- Crear composteras para el tratamiento de los desechos orgánicos.

Rechazar, al no adquirir productos que por su origen y forma sean dañinos al ambiente. Acatando medidas como:

- Evitar el uso de empaques y utensilios no reutilizables y envases desechables.
- No utilizar pinturas que contengan plomo, ni productos en aerosol que contengan cloro-fluoro-carbonos.
- Sustituir y eliminar el uso de compuestos peligrosos o eco tóxicos.
- Utilizar estrictamente limpiadores, detergentes, jabones y productos cosméticos en general que sean biodegradables o que no contengan fosfatos ni sustancias para abrillantar o blanquear, ni componentes corrosivos o tóxicos.

Reparar, un producto cuando este deja de funcionar por una falla cualquiera, se debe buscar la posibilidad de repararlo para volverlo a usar, eliminando la posibilidad que se transforme en una chatarra que debe ser desechada.

Entre otras técnicas que se pueden implementar para mantener el aire saludable, el manejo de desechos sólidos y el cuidado de áreas verdes se encuentran:

- Sustituir los productos químicos por productos naturales.
- Tener un espacio rodeado de plantas.
- Utilizar aparatos especiales para purificar el aire interior.
- Mantener los espacios limpios y ordenados.
- Contar con políticas acerca del cigarrillo y su consumo.
- Cambiar los hábitos de consumo.
- Reducir el volumen de desechos.
- Separar los residuos.
- Aprovechar los residuos orgánicos para elaborar abono o gas metano.
- Elaborar un plan de manejo de residuos.
- Involucrar a clientes y empleados en el buen manejo de los desechos sólidos.
- Utilizar productos orgánicos para el cuidado y mantenimiento.
- Aprovechar los jardines o áreas verdes para el turismo.
- Conservar los jardines y áreas verdes. (p.184-185).

Formación y capacitación, una buena formación sobre los aspectos ambientales más significativos dentro de la empresa, no solo beneficia a la implantación de los sistemas de gestión ambiental, sino que todos y cada uno de los agentes implicados en el éxito del sistema toman conciencia de la dificultad en el cambio de hábitos requeridos para que la gestión ambiental dentro de la empresa funcione correctamente, llevándose consigo esa experiencia a sus vidas.

También se destacan estudios de sostenibilidad en el sector turístico, como el de Glyptou et al. (2014), citado por Serrano A, Montoya, L y Cazares, I (2018), en el que “se aplican varias herramientas para la evaluación de la sostenibilidad del turismo, especialmente el impacto de los visitantes y la disponibilidad y la calidad de los recursos naturales de alojamiento. Los autores además plantean la importancia de realizar un proceso de evaluación donde se integren los indicadores económicos, sociales y ambientales.” (p.106)

Por otra parte, Pechlaner et al. (2014) citado por Serrano A, Montoya, L y Cazares, I (2018), plantean que “la competitividad del destino sostenible depende de unas estrategias en los procesos y las estructuras eficientes, por lo que involucran la gobernanza de los destinos turísticos como requisito indispensable para la sostenibilidad, sin dejar de lado el factor humano, la motivación y el liderazgo para generar un crecimiento en el sector turístico.” (p.106-107)

Esto quiere dar a entender, él porque es importante conocer diferentes técnicas de que sean sostenibles o amigables con el ambiente, para poder tener distintas alternativas que puedan ser implementadas en los establecimientos para lograr la sostenibilidad y a la vez poder evaluar la eficacia de una cada estas, y seguir dando un servicio de calidad, tomando en cuenta aquí a todos los involucrados en esta tarea, es decir; tanto trabajadores como huéspedes.

La Hostelería en Costa Rica de Antaño

Según Alfaro (2020): “la vinculación de Costa Rica durante el siglo XIX al comercio mundial, primero con el café y luego con el banano y la construcción del ferrocarril hacia Puerto Limón en el Atlántico, son aspectos que inician la actividad turística en el país.” (parr.1)

El Hotel Roma, el San José y el Francés, son ejemplos de los hoteles donde, desde finales del siglo XIX y principios del siglo XX, se alojaron los turistas que llegaron a Costa Rica. En 1918 se inauguró el Hotel Europa y en 1930 el Hotel Costa Rica, que fue el mejor de su época.

Esos servicios revelan un nuevo nivel de consumo, más alto, asociado con el signo del café, no obstante, Alfaro menciona 2020 que, la hostelería no siempre fue tan próspera como era en ese momento. Sin embargo, el fortalecimiento de una economía agroexportadora introdujo nuevos hábitos de consumo en el país; además, de que ocasionó cambios significativos en el panorama arquitectónico y en la hotelería de la capital.

Algunos de los negocios como el Hotel de Europa y El Gran Hotel los cuales, ofrecían servicios modernos y novedosos, y ocupaban edificaciones de dos plantas, causaban reformas en el paisaje urbano del centro del país y fue algo que logró sorprender a los viajeros europeos de mediados del siglo XIX.

Por lo que se evidenció, el deseo de reproducir patrones de consumo europeo y de los Estados Unidos como un elemento importante en la oferta hotelera que se instaló en la capital costarricense a fines del siglo XIX. En base a esto, se dio como consecuencia, cambios que experimentó la sociedad costarricense; como anticipos del advenimiento del nuevo siglo.

Sistema de Clasificación Hotelera en Costa Rica

Como un destino que ha experimentado rápido crecimiento dentro del Turismo Internacional, Costa Rica categoriza y clasifica su infraestructura hotelera, otros destinos turísticos han implementado sistemas de clasificación hotelera alcanzando niveles de éxito variado. La clave para tener éxito en esta tarea, es desarrollar un sistema que concuerde con las características del producto hotelero del país y que a la vez satisfaga a los estándares internacionales de calidad.

El ICT (s.f), en el Sistema de Categorización de Costa Rica, agrupa la hotelería de Costa Rica de acuerdo con la gama de servicios que el establecimiento ofrece al huésped en:

Servicio Completo, Servicio Limitado y Servicio Restringido o Mínimo. Los establecimientos que ofrecen Servicio Completo tienden a ser hoteles, situados en zonas de ciudad o de veraneo. Aquellos que ofrecen Servicio Limitado tienden a ser albergues, lodges, bed and breakfast, pensiones, casas de huéspedes, hosterías y aquellos hoteles que adolecen de una amplia gama de servicios para el cliente. Los establecimientos de Servicio Mínimo comprenden a los aparta hoteles, condominios, cabinas, tiempo compartido, o sea aquellas empresas que se caracterizan por ofrecer los servicios de cocina en las unidades habitacionales a sus huéspedes. (p.3)

De acuerdo con la descripción anterior, los hostales se encuentran en el tipo de servicio limitado, ya que estos tienen como característica que son de menor tamaño que los de servicio completo, tienen un ambiente informal, a menudo familiar y en algunos casos poseen valor histórico arquitectónico.

Además, el ICT (s.f) menciona que, los hostales normalmente son decorados con abundantes plantas y flores, con colores alegres, con artesanía y pinturas hechas por artistas costarricenses. Los establecimientos de servicio limitado pueden contar con servicio de comedor, pero con horas de operación restringidas, en las habitaciones y baños pueden ofrecer solamente lo esencial tal como sábanas, toallas, jabón y servilletas de papel. Sin dejar de lado que el énfasis se da a la atención personal del huésped, los dueños del establecimiento a menudo están involucrados con la operación del mismo, lo que contribuye al carácter casero de la experiencia.

Hostales y sus Características

De acuerdo con el sitio web llamado Información para profesionales de turismo (2016): los hostales son establecimientos de hospedaje de servicio limitado, el cual ofrecen, la renta de una cama en un dormitorio donde se comparte baño, cocina y salón con el resto de los huéspedes. Principalmente, alentado por actividades al aire libre y el intercambio cultural entre jóvenes de todas partes del mundo. Además, su uso es muy ambiguo, y puede presentarse como sinónimo de muchos tipos de albergue, posada o pensión.

Dentro de las características principales de los hostales se encuentran:

- Cuenta con un servicio de recepción las 24 horas del día.
- Dispone de un salón o área común con teléfono público.
- Dispone de servicio de limpieza y WIFI libre.
- Poseen pocas habitaciones, en un rango dentro de 45 a 55.
- Puede que no dispongan de entradas de uso exclusivo, al estar generalmente integrados a otro edificio.
- Generalmente sus edificaciones se tratan de una o varias viviendas que han sido reformadas.

Los hostales disponen de presupuesto orientado, se caracterizan por ser alojamientos en donde los huéspedes pueden alquilar una cama, por lo general una litera, en un dormitorio y comparten un baño, un salón y una cocina. En cuanto a las has habitaciones, estas pueden ser mixtas, es decir, hombres y mujeres o de un solo sexo, también puede contener habitaciones privadas.

Estos establecimientos son generalmente más baratos que otro tipo de establecimiento de hospedaje, además en estos llegan huéspedes que residen allí por un largo periodo de tiempo, o residentes de larga duración a los que emplean a los que emplean como recepcionistas o personal de limpieza a cambio de alojamiento gratuito.

El hostel tiene una estructura similar a un hotel, pero tiene la particularidad de que los espacios son generalmente compartidos con otros huéspedes. Gente de todo el mundo suele hospedarse en hostales, sin embargo, estos, son comúnmente frecuentados por personas que viven un turismo de bajo presupuesto (mochileros) o también recién llegados que buscan un lugar para pasar la noche.

Cualidad del Término Hostal

Según el sitio web llamado Hostelería.site (s.f):

La denominación oficial, tanto de carácter administrativo como legal, es muy diversa, independientemente de la normativa que se aplique en cada país. Algunas fuentes utilizan el término “Hostal o Pensión” dependiendo de la estabilidad de sus huéspedes, aquellos destinados a viajeros eventuales se les da el nombre de Hostal; mientras que para inquilinos permanentes se les da el nombre de pensión. (parr.6)

El término puede variar según el país; por ejemplo, en España y parte de América se le da el nombre de Hospedería. En inglés, el término Hostel, puede hacer referencia a una pensión, una posada, un hostal, o incluso a los albergues juveniles (youth hostel). También existen hostales públicos, o comunitarios, que en cualquier país se conocen como albergues, estos cuentan con hospedaje gratuito y son muy demandados por las personas sin hogar.

Hostal ecológico o amigable con el ambiente

“El objetivo de este tipo de negocio es crear un servicio de alojamiento que se vincule a ecoturismo, se destaque su preocupación por el medio ambiente y la conservación del entorno. Se trata de un alojamiento que tiene como objetivos fundamentales reducir, reciclar y reutilizar diferentes elementos para obtener un mayor rendimiento, y a la vez, una mayor producción de energía para el establecimiento.” Villalva (2019), citando a Hernán, (2017), (p.23)

Los hostales ecológicos surgen como una respuesta de la alta demanda de turistas que buscan satisfacer las necesidades y contribuir al cuidado del medio ambiente, ya que son ellos quienes desean pasar sus vacaciones de una forma más saludable y tranquila, alojándose en establecimientos que respeten el entorno.

Villalta (2019), menciona que un hostel para ser considerado ecológico debe cumplir con objetivos básicos como hacer del reciclaje uno de sus conceptos clave. Dentro de las características que este debe tener están:

- Toda la electricidad del hostel debe provenir de energías renovables.
- Paneles solares para calentar el agua.
- Reducir su impacto negativo sobre el medioambiente.
- Usualmente están hecho de madera, bambú etc.
- Debe contar con un manejo sostenible del agua y basura, por medio de reciclaje.
- Utilice materiales y objetos reciclables o reutilizables y reduzca la cantidad de residuos.

Beneficios de la implementación de técnicas amigables con el ambiente en hostales

La aplicación de técnicas amigables con el ambiente en los diferentes hostales trae beneficios a estos, es por esto que es de gran importancia que se tengan en cuenta para poder poner en práctica estas técnicas, dentro de estos beneficios se encuentran:

- Ahorro en materias primas, energía y recursos.
- Mejora de la gestión general y control de la empresa.
- Mejora de la asignación de capacidades y recursos.
- Reducción de los costos que genera la empresa.
- Mejora en la imagen de la empresa.
- Mejora en las relaciones ambientales y externas.
- Mejora de la competitividad frente al sector.
- Posibilidad de marketing ecológico.
- Posibilidad de ampliación de negocios ambientales.
- Mejora la eficiencia en la operación de la empresa.
- Incrementa la cuota de mercado mediante la diferenciación de productos y servicios.
- Crea nuevas oportunidades de mercado mediante el desarrollo de productos o servicios novedosos.

Historia y Funciones del Instituto Costarricense de Turismo

De acuerdo con el ICT (s.f), la participación estatal de este en el desarrollo turístico tiene sus orígenes en 1930:

Con la creación del primer hotel privado: "Gran Hotel Costa Rica", como hotel de primera clase, construido con el apoyo de la empresa privada y el estímulo del Gobierno de la República. La corriente turística de aquel tiempo la constituía turistas extranjeros, quienes ingresaban vía marítima al Puerto de Limón y, de ahí, se desplazaban a San José a través de la red ferroviaria de la "Northern Railway Company". En 1931, se decreta la primera normativa sobre regulación turística, mediante la Ley 91, del 16 de junio de 1931, donde se crea la "Junta Nacional de Turismo", la cual funcionó hasta el 9 de agosto de 1955, fecha en que fue creada, mediante la Ley 1917, la entidad que hasta hoy conocemos como "Instituto Costarricense de Turismo". (parr.1-2).

Dentro de sus funciones, esta institución se encuentra en un proceso de cambio organizacional, en busca de un reforzamiento de los procesos que ha realizado la institución hasta ahora, además desarrolla una serie de propuestas sobre nuevas funciones y procesos que el instituto debe asumir, con el fin de que la industria turística costarricense sea competitiva y mantenga su posesión en el mercado internacional.

Los principales cambios se centran en el fortalecimiento de los procesos de formulación e implementación de la planificación del desarrollo turístico, la atracción y asesoría a inversionistas, el desarrollo de sistemas de calidad y competitividad, el desarrollo del mercadeo de manera integral, la atención al turista, la generación de información para la toma de decisiones, reforzamiento de procesos para el mejoramiento de la gestión (contraloría de servicios, ingresos, análisis administrativo), entre otros.

Coronavirus y Turismo en el Mundo

Dada la crisis que se ha estado viviendo, es importante mencionar el efecto que ha tenido esta con respecto al turismo, además se sabe que el turismo es uno de los sectores más afectados por la pandemia de enfermedad por coronavirus (COVID-19), lo cual ha tenido repercusiones en distintos ámbitos como en las economías, los medios de subsistencia, los servicios públicos y las oportunidades no solo en el país, sino en el mundo.

Con esto, se destaca la prioridad con la que se deben mantener los medios de subsistencia que dependen del turismo, así como también la reconstrucción del sector que ofrece una oportunidad de transformarlo, aprovechando los efectos que ejerce este en los destinos visitados, además de, crear comunidades y empresas más resilientes mediante la innovación, la digitalización, la sostenibilidad y las alianzas.

De acuerdo con las Naciones Unidas (2020), según los datos disponibles, en 2019:

El turismo generó el 7 % del comercio mundial, dio empleo a una de cada diez personas en todo el mundo y, a través de una compleja cadena de valor de sectores interconectados, proporcionó medios de subsistencia a millones de personas en países desarrollados y en desarrollo. Al cerrarse las fronteras y los hoteles y reducirse drásticamente los viajes en avión, en los cinco primeros meses de 2020 las llegadas de turistas internacionales disminuyeron un 56 % y se perdieron 320.000 millones de dólares en exportaciones del turismo, más del triple de lo que se perdió durante la crisis económica mundial de 2009. (p.2)

Además, las Naciones Unidas (2020) explica que:

A medida que se reanudan los viajes en algunas partes del mundo, la conectividad limitada y la poca confianza de los consumidores, la incertidumbre sobre la evolución de la pandemia y las repercusiones de la recesión económica plantean desafíos sin precedentes al sector turístico. Por cuanto, para acelerar la

recuperación del turismo se debe contribuir a mantener los medios de subsistencia que dependen de este sector afectado por los meses de inactividad y con esto, crear una experiencia de viaje sostenible y responsable que sea segura tanto para las comunidades receptoras como para los trabajadores y los viajeros. (p.4)

Las Naciones Unidas (2020), menciona que, la crisis de la COVID-19 se trata de un momento decisivo para implementar iniciativas con las cuales se puedan mantener los medios de subsistencia que dependen del turismo y de esta manera asegurar un futuro más resiliente, inclusivo, neutro en carbono y eficiente en el uso de los recursos.

Por, lo que se puede destacar de esto, que esta crisis, también se puede ver como una oportunidad de poder transformar la relación del turismo con la naturaleza, el clima y la economía. Pues se debe hacer consciencia de la manera en la que el sector afecta a los recursos naturales y ecosistemas, partiendo de la labor que ya se ha hecho en materia de turismo sostenible; examinar cómo interactúa con las sociedades y otros sectores económicos; medir sus efectos, asegurar una distribución justa de sus beneficios y avanzar en la transición hacia una economía turística neutra en carbono y resiliente.

Protocolo de Covid-19 para Actividades de Hospedaje en Costa Rica

El Instituto Costarricense de Turismo, en conjunto con la Cámara Costarricense de Hoteles y la Cámara Nacional de Turismo (2021), crearon un protocolo para que se lleve a cabo en las actividades de hospedaje a causa de la pandemia por Covid-19, este se detalla a continuación:

El ICT, la CCH y CANATUR 2021, mencionan el implementar dentro del hostel; como medidas de limpieza y desinfección: garantizar agua, jabón, alcohol, toallas, intensificar medidas higiene, limpieza de documentación y registro, garantizar el uso productos de limpieza autorizados, la colocación de protocolos de estornudo, tos y saludos, la limpieza áreas de públicas y carros de aseo y la periodicidad de limpieza y chequeos de todo el hotel.

En las áreas comunes; se deben desinfectar mostradores, bolígrafos, controles, pasamanos, llaves, tarjetas, perillas, evitar la manipulación de maletas, evitar conducir los automóviles del cliente, mantener distanciamiento 1.8 metros y marcar el área y promover métodos de pago con tarjeta.

De acuerdo a las habitaciones de los huéspedes; se debe mantener la higiene de estas, se debe informar sobre las medidas aplicadas, realizar limpieza de las superficies de mayor contacto como: controles, apagadores, perillas, baños, sanitario, la camarera debe usar el equipo EPP y es decisión del cliente se quiere que se limpie la habitación.

En el caso de los colaboradores; se debe facilitar el tiempo y medios para lavado manos, proveer EPP y medios para higiene, no se deben compartir equipos, estos deben de cambiarse el uniforme, se requiere asignar una persona responsable de la comunicación, se debe colocar la información de las medidas en un lugar visible información y se deben comunicar las disposiciones del Ministerio Salud.

En cuanto a los proveedores, estos deben; promover la atención evitando el contacto, implementar la comunicación por correo, videoconferencias, etc, seguir los protocolos de desinfección y medidas, proveer de EPP, se debe llevar un registro de estos, se debe limpiar la zona de los proveedores y estos deben permanecer en el establecimiento solo el tiempo necesario.

Para los clientes; estos deben d estar informados durante la reservación, hacer uso de la página WEB para evitar contacto, y recibir un protocolo de Bienvenida.

En cuanto a lineamientos generales, el consultorio médico debe desinfectarse siguiendo protocolos de Salud, el médico debe informar a la jefatura inmediatamente de un caso, recursos humanos debe encargarse de seguir los lineamientos de Salud, los documentos deben estar en idioma oficial y en los idiomas que requiera el establecimiento de los protocolos y lineamientos de Salud, este debe de estar ubicado en áreas públicas y visibles y debe velar porque el cumplimiento de las medidas sanitarias.

De acuerdo con los planes y horarios; se debe describir el plan y horario de limpieza, manejar los de residuos, bolsas, EPP, debe existir una persona encargada del manejo de los residuos y bitácora y se debe llevar un inventario de los productos de limpieza.

Se deben utilizar utensilios desechables como mascarillas, guantes, pañuelos y reutilizables como puertas, perillas, baños, secador, reloj despertador, teléfono. Los productos y equipo, se debe de contar con alcohol no menor a 70%, EPP y cloro diluido 1:100.

Se debe implementar la eliminación y buen manejo de los desechos; mediante la limpieza y desinfección utensilios de limpieza, el etiquetado con símbolo de riesgo biológico, utilizar bolsas cerradas y contenedor de pedal, dar un manejo cuidadoso d estos, utilizar equipo de protección y posterior lavado manos, además de no revolver desechos con basura normal hotel y llevar un registro de limpieza y en lugar visible.

Para los turnos y horarios; se debe realizar horarios diferenciados, si es posible el teletrabajo y reuniones virtuales, no olvidar el distanciamiento social, ni el tiempo para el lavado de manos.

Par el ingreso de proveedores y clientes; se debe llevar una bitácora de registro, utilizar equipo de protección e implementar los lineamientos del establecimiento.

Identificación y transporte; se debe identificar las áreas de mayor tránsito y dónde colocar pantallas acrílicas o faciales, en el transporte los colaboradores deben utilizar el EPP, implementar la limpieza y desinfección de microbús antes y después de cada viaje de colaboradores.

En cuanto a capacitación; se debe indicar los mecanismos para comprender el COVID-19, dar capacitación a colaboradores y refrescamiento y el colaborador deberá avisar al empleador sobre la capacitación.

Cantón Central

En 1848 la Constitución Política estableció la denominación de provincia, cantón y distrito. De acuerdo con esto, el 7 de diciembre del mismo año se creó San José como el Cantón N°.1 de la provincia del mismo nombre.

Según Info Costa Rica (2015), Carmen, Merced, Hospital y Catedral:

Son los cuatro primeros y conforman el llamado casco central. Si bien en ellos nacieron barrios muy significativos como Amón, Otoya, Cristo Rey y México, su origen histórico es el mismo que el de la ciudad de San José. El cantón está conformado por once distritos: Carmen, Merced, Hospital, Catedral, Zapote, San Francisco de Dos Ríos, Uruca, Mata Redonda, Pavas, Hatillo, San Sebastián. (parr.2).

Historia del Distrito Carmen

Con base en Zamora y Vargas (2009):

En 1948 durante la administración de José María Castro Madriz, se estableció la división territorial, para la ciudad de San José, que dio origen al actual Distrito el Carmen. La construcción en 1845, de una ermita dedicada a la Virgen del Carmen, se convirtió en una fuente aliciente para el poblamiento del sitio. Ya para la década de 1870, en el sector noroeste de la ciudad de San José, se habían consolidado otros polos de desarrollo, además de la Iglesia, a saber, la Estación del Ferrocarril al Atlántico y una serie de Industrias de diversa índole (ladrilleras, beneficios, molinos y licores).

El crecimiento Urbanístico del Distrito el Carmen, obtuvo su mayor impulso después de la década de 1890, cuando sectores acomodados, de la élite josefina, decidieron trasladar sus residencias, a este nuevo ensanche poblacional, que adquirió las características de un sitio exclusivo para la burguesía. El proceso urbanizador no solamente eliminó fincas y cultivos, sino

que incluso obligó al cierre paulatino de muchas de las industrias, que se habían establecido, previamente en la zona.

Los tres barrios que surgieron fueron, el barrio Amón a partir de 1892, el Barrio Aranjuez desde 1894 y el barrio Otoya con posterioridad a 1906. Aparejada a la consolidación habitacional del distrito, existió la decisión gubernamental, de construir en el sector una serie de edificaciones para diversas instituciones y la transformación de antiguos espacios abiertos y plazas, en los parques Morazán (1887), Nacional (1895), España (1920) y simón Bolívar (1921), este último luego convertido en zoológico (1924). Todos estos cambios contribuyeron a elevar el costo de la tierra y le dieron estatus y categoría al distrito. (p.13)

Distrito Carmen y sus Características

Es el Distrito Primero del cantón y uno de los cuatro distritos centrales que forman el casco original de la ciudad, el cual ha venido experimentando un sostenido proceso de despoblamiento. Es el de menor extensión, menor cantidad de habitantes, y menor densidad de población, pero el de mayor porcentaje de población adulta mayor.

De acuerdo con Info Costa Rica (2015) el Distrito Carmen:

Posee un área de 1.49 kilómetros cuadrados, una población de 3.360 habitantes. Ocupa una de las primeras posiciones en cuanto a indicadores socioeconómicos y actualmente la mayor parte del distrito se dedica principalmente a actividades comerciales y de servicios, así como actividades gubernamentales. Dentro de sus barrios se encuentran: Amón, Aranjuez, California, Empalme, Escalante, Otoya. Sus barrios Amón, Otoya y Aranjuez conservan un gran valor histórico arquitectónico, por tipo de edificaciones, muchas de las cuales han sido declarados patrimonio histórico arquitectónico, puesto que alberga el 50% de las edificaciones declaradas patrimonio. (parr.4)

Figura # 1 Mapa del Distrito Carmen



Fuente: IMunicipalidad de San José, (2017)

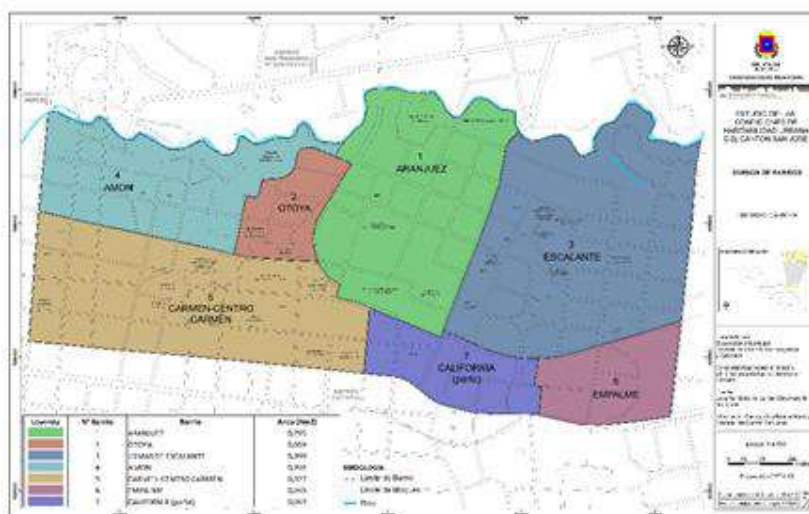
Además según la Municipalidad de San José (2017):

En su territorio se albergan importantes edificaciones como son el Tribunal Supremo de Elecciones, el Centro Nacional de la Cultura (CENAC), la Biblioteca Nacional Miguel Obregón Lizano, la Asamblea Legislativa, la Antigua Aduana, el Museo Nacional de Costa Rica, el Instituto Nacional de Seguros con el Museo de Jade, el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto (Casa Amarilla), Hospital Doctor Rafael Ángel Calderón Guardia, el Museo Rafael Ángel Calderón Guardia, la Estación del Ferrocarril al Atlántico, Patrimonio Histórico Arquitectónico de Costa Rica desde 1980. Además de parques como son el Parque Morazán, Parque España, Parque Nacional, Parque Francia, Parque Zoológico Simón Bolívar, Polideportivo de Aranjuez. (p.2)

Características de los Barrios del Distrito Carmen

Cada uno de los barrios del Distrito Carmen posee una historia que los identifica y diferentes atractivos que hace que sean tan llamativos y visitados, ya que en estos se dieron los primeros pasos para la creación de edificaciones importantes y más tarde, establecimientos de hospedaje.

Figura #2 Mapa de las divisiones de los Barrios del Distrito Carmen



Fuente: Municipalidad de San José, (2017)

De acuerdo con Mi Costa De Antaño (2020) dentro de los barrios de este distrito se encuentran:

Amón: Barrio Amón es un barrio ubicado en la ciudad de San José, capital de Costa Rica. Es uno de los seis barrios en que se divide el distrito de El Carmen, en el sector noreste del cantón central de San José. Se le considera uno de los barrios históricos del casco urbano josefino, conocido principalmente por su arquitectura de finales del siglo XIX y principios del siglo XX, que lo convirtió en uno de los primeros barrios elegantes de esta capital.

En él pueden encontrarse casas y edificios de los más variados estilos: victoriano, ecléctico, neoclásico y otros, rompiendo con el esquema colonial de casas de adobe y bahareque que dominaban en esa época el paisaje de San José.

En la actualidad, Barrio Amón continúa siendo un barrio residencial, aunque gran parte de los antiguos edificios y casas se han convertido en oficinas, pequeños hoteles, tiendas de antigüedades, cafés, bares, restaurantes y clubes nocturnos, pero siempre conservando la elegancia original que da fama al sitio.

Aranjuez: Barrio Aranjuez fue fundado en 1882 por el español Juan Aranjuez. Su historia se inicia cuando a finales del siglo XIX, el español don Juan Aranjuez se radicó en este lugar, Juan adquirió una finca que años después vendió a Don Bernardo Soto, quien decidió dividirla en lotes y ponerlos a la venta, los cuales fueron adquiridos por nacionales y extranjeros, principalmente de la clase burguesa.

En el siglo XIX, dentro de los límites originales del Barrio Aranjuez, se fundaron la Estación del Ferrocarril al Atlántico, la Aduana Principal, la Casa de la Moneda, los tanques de captación de agua, el Hospital Calderón Guardia y la Iglesia Santa Teresita. Actualmente, todas estas edificaciones forman parte esencial del patrimonio histórico de Costa Rica.

California: El Barrio La California (conocido popularmente como La Cali), se ubica entre los distritos de Carmen y Catedral al este de la ciudad, y es muy conocido por ser un importante centro de vida nocturna tanto por albergar gran cantidad de bares, clubes y restaurantes como por congregarse a miles de personas que lo utilizan para convivir durante las noches, especialmente jóvenes en fines de semana.

Escalante: La primera delineación de las calles de barrio Escalante data de 1929, una década después se crea la calle 33, hoy conocida como La Luz, nombre de una famosa pulpería ubicada en el límite sur del barrio, denominada así por tener el último poste de luz de la comunidad. El barrio Escalante, conocido por el señorío de sus mansiones, ha ido expulsando poco a poco a sus residentes para albergar universidades, organismos internacionales y negocios de todo tipo, incluyendo cafeterías, creperías y restaurantes de cocina internacional.

Otoya: De origen peruano, Francisco Otoya Seminario llegó a Costa Rica en la década de 1870, luego de adquirir una finca lindante con el río Torres, al noroeste de San José, decidió establecerse en la ciudad, por lo que empezó a ser conocido como “el potrero de los Otoya”, sitio al que se entraba por la llamada callejuela de Puerto Escondido. Tiempo después, fallecido Otoya, en 1899, fue su hija Amalia quien junto a un par de empresarios vio las posibilidades de urbanización que se abrían para ese terreno, dada la reciente experiencia del emigrante francés Amón Fasileau-Duplantier. Por eso, barrio Otoya es en gran medida una continuación hacia el este del barrio que Amón desarrollara en la zona, a partir de 1892.

Hostales del Distrito Carmen y características:

Algunos datos importantes a mencionar sobre los hostales que se encuentran en los distintos barrios del Distrito Carmen, dentro de estos se encuentran:

Selina: Se encuentra ubicado en Barrio Otoya, en Av.9, entre Calle 13 y 15. Selina San José cuenta con 45 habitaciones de diversas categorías las cuales poseen diferentes amenidades dependiendo de su categoría, dentro de las que se encuentran: Studio Apartment, Suite, Deluxe, Private Share o micro, Quadruple, Standar/Standar Twin, Dorms 4, 6, 8 y femenino. Además, dentro de sus servicios generales se encuentran: Servicio de restaurante, tienda de souvenirs o grab and go, servicio de transporte, servicio de tours, servicio de masajes, servicio de lavandería, cinema room, mesa de pool, espacio de cowork.

Finca Escalante: Se encuentra en Barrio Escalante, la propiedad solía ser la casa del ex presidente Rafael Ángel Calderón Guardia, quien firmó el proyecto de ley de derechos individuales allí mismo. Este hostel ofrece varios tipos de alojamiento, desde habitaciones privadas de lujo hasta dormitorios completamente equipados; en total posee once habitaciones privadas, dos dormitorios mixtos con capacidad para 4 y 8 personas y un dormitorio femenino con capacidad para 6 personas, con duchas compartidas y o habitaciones con dos baños. Además, este barrio es un destacado punto de encuentro cultural y gastronómico, este barrio alberga más de 80 restaurantes, pubs, cafeterías y bares que ofrecen cocina nacional e internacional.

Trip On House Hostel: Se ubica en Barrio Escalante, de la Embajada de Colombia, 200mts oeste, 200mts al norte, en Av. 15 y Calle 39, San José. Dentro de sus características

están: posee distintos tipos de habitaciones desde dormitorios, hasta privadas, estas con baños son privados o compartidos. Posee cocina donde los huéspedes pueden cocinar sus propias comidas y almacenar su comida y un snack bar está disponible para todos los huéspedes, una pequeña área de bar, área de hamacas, área de mesa de billar, áreas para ver televisión y un área de balcón. También ofrece un salón compartido y servicio de lavandería y un establecimiento con aparcamiento gratuito.

Upe Hostel (cerrado): Está situado en el barrio La California junto a Parque Nacional Braulio Carrillo. De acuerdo con sus habitaciones, ciertas unidades tienen baños compartidos para su conveniencia y disponen de duchas y bañeras. Entre otros aspectos importantes, se encuentra a 1.7 km la rotonda de la Bandera y a aproximadamente a 3.5 km del Museo de Costa Rica y cerca del Mercado Central. Además, se encuentra a 30 metros de lugares como el Restaurante 1930, Viva Café y OSO - Outdoor & Café.

Hostel Casa del Parque (cerrado): Se ubica del Barrio California, cercano al AM/PM, al lado este del Parque Nacional, entre Calle 19, entre avenidas 1 y 3. Cuenta con habitaciones de lujo en suites con cama king size y baño privado y con vista al jardín, además de dormitorios de 12 y 6 habitaciones. Poseen también, servicio de lavandería, WI-FI gratuito, resguardo de equipaje, televisión por cable, una cocina totalmente equipada y café y té costarricense sin costo adicional.

Hostel Pangea: Se encuentra en Barrio Amón, es el primer albergue del centro de San José y el albergue número uno de Costa Rica, que atiende a huéspedes de todo el mundo cada año. Entre las comodidades este posee una terraza solárium y una piscina exterior, mientras que las actividades deportivas incluyen ping-pong y billar. Los cuartos incluyen TV, una caja fuerte y Wi-Fi gratis. Las habitaciones tienen vistas a la ciudad, algunas con baños compartidos. Además, se sirven platos de la cocina regional en el restaurante. Entre otras características, la Plaza de la Cultura está a solo 5 minutos a pie de la propiedad, el bar Café Rojo está a 5 minutos y también se encuentra a 0.6 km del Centro Costarricense de la Ciencia y la Cultura y a 15 minutos del aeropuerto San José-Tobías Bolaños.

Inn Joy Hostel (cerrado): Se ubica en Calle 7 del Barrio Amón. El hostel ofrece cuartos con servicio de tetera/cafetera, una cocina pequeña y ventanas insonorizadas y se sirve una

variedad de platos en La Criollita. Además, este se encuentra a 5 minutos del Patio del Balmoral, a 2 km del centro de San José, a 0.4 km del Museo de Arte y Diseño Contemporáneo, a 10 minutos del Parque Braulio Carrillo y a 10 km del aeropuerto San José-Tobías Bolaños.

Hotel Aranjuez: Se ubica en Barrio Aranjuez. Este ofrece una experiencia auténticamente costarricense ya que en sus habitaciones se refleja la tradición, naturaleza y paz del país. Entre sus tipos de habitaciones se encuentran: Habitaciones Dobles, estas cuentan con cama matrimonial, televisor, caja de seguridad, Wi-Fi y baño privado, Habitación Superior, estas están equipadas con cama matrimonial, caja de seguridad, Wi-Fi, baño privado y televisión, también tienen la opción con dos camas matrimoniales (para 3-4 personas).

Hotel Otoya: Se ubica en Avenida 7 Calle 11A y Calle 15, San José. Se encuentra a 650 metros de la estación de tren Atlántico de San José y ofrece un rápido acceso a la Merced. El hotel cuenta con 35 habitaciones, las cuales incluyen una zona de estar, un sofá y un escritorio. Este hotel también es un café llamada Café Otoya, además de que queda cerca de otros establecimientos de alimentación como Kula, La Esquina de Buenos Aires y Café Mundo.

Hotel Amón (cerrado): Situado en San José, a 600 metros del Teatro Nacional de Costa Rica y a 3,2 km del parque metropolitano La Sabana. Este ofrece alojamiento con terraza y conexión WiFi gratuita. Además, se encuentra a unos 4 km del estadio nacional de Costa Rica, a 8 km del Parque Diversiones y a 9 km de Multiplaza Escazú. Los puntos de interés populares cerca del establecimiento incluyen el Teatro Nacional de Costa Rica, el Museo del Oro Precolombino y el Museo de los Niños de Costa Rica y el aeropuerto más cercano es el aeropuerto internacional Tobías Bolaños, se encuentra a 9 km de este.

CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO

Enfoque

El tipo de enfoque que se utilizará en esta investigación es de tipo cualitativo, “este utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (Hernández et al., 2014). En primera instancia a través de este enfoque, se permitirá la acumulación de datos, mediante la realización de entrevistas a los trabajadores de los diferentes hostales de la zona, para descubrir su conocimiento actual en materia de sostenibilidad, además de lograr conocer el funcionamiento de las técnicas que utilizan, dicha investigación se iniciará examinando los hechos como tales y a partir de ahí se desarrollará una teoría ligada a lo que se observa y lo que se desea obtener.

Para la recolección de datos, se usarán instrumentos como encuestas, estas se realizarán tanto a población general, como a visitantes de los hostales. Esto para saber su opinión sobre las diferentes técnicas sostenibles que se aplican en el establecimiento, si estas personas creen que estas técnicas están siendo de utilidad o si se deberían de implementar otras distintas y conocer sus experiencias, con el fin de poder proporcionar mejores oportunidades a la hora de la investigación y análisis de los datos.

Método

El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema. “Esto implica seleccionar o desarrollar uno o más diseños de investigación y aplicarlos al contexto particular de estudio.”(Hernández-Sampieri et al., 2014).

Según (Hernández et al, 2014) el propósito principal del diseño fenomenológico es “explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias.” (p.493)

El diseño de investigación de tipo fenomenológico se implementaría mediante diferentes tipos de entrevistas que se realizarán a trabajadores de los establecimientos, adicionalmente de encuestas a los visitantes de estos, ya que el objetivo es conocer la opinión de estos en materia de

sostenibilidad y técnicas que se implementan en beneficio de esta, con esto sacar resultados basados en la comprensión de sus experiencias.

De acuerdo con Creswell, 1998; Alvarez-Gayou, 2003; y Mertens, 2005 (Citado por Hernández, Fernández & Baptista, 2006) la fenomenología se fundamenta en las siguientes premisas:

- Se pretende describir y entender los fenómenos desde el punto de vista de cada participante y desde la perspectiva construida colectivamente.
- Se basa en el análisis de discursos y temas específicos, así como en la búsqueda de sus posibles significados.
- El investigador confía en la intuición y en la imaginación para lograr aprehender la experiencia de los participantes.
- El investigador contextualiza las experiencias en términos de su temporalidad (tiempo en que sucedieron), espacio (lugar en el cual ocurrieron), corporalidad (las personas físicas que la vivieron), y el contexto relacional (los lazos que se generaron durante las experiencias).
- Las entrevistas, grupos de enfoque, recolección de documentos y materiales e historias de vida se dirigen a encontrar temas sobre experiencias cotidianas y excepcionales. (p.73)

El investigador contextualiza las experiencias en términos de su temporalidad (momento en que sucedieron), espacio (lugar en el cual ocurrieron), corporalidad (las personas que las vivieron) y el contexto relacional (los lazos que se generaron durante las experiencias).

Fuentes de Información

Las fuentes de información, de acuerdo con Torres, Paz y Salazar (2019), “son todos aquellos medios de los cuales procede la información, que satisfacen las necesidades de conocimiento de una situación o problema presentado, que posteriormente será utilizado para lograr los objetivos esperados.” (p.3)

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014):

Hay una gran cantidad de fuentes en las cuales se pueden encontrar ideas que se pueden tener en una investigación como entrevistas, informes, documentos, investigaciones, libros y otros más y por otro lado también otra parte de las fuentes de alguna manera representan el primer acercamiento a la realidad según la investigación o ya sea a lo que se quiera acercar como hechos, eventos o incluso fenómenos.

De acuerdo a su origen se clasifican en: fuentes primarias y fuentes secundarias:

Fuentes Primarias

“Las fuentes primarias son aquellas en las que los datos provienen directamente de la población o muestra de la población, mientras que las fuentes secundarias son aquellas que parten de datos pre elaborados, como pueden ser datos obtenidos de anuarios estadísticos, de internet, de medios de comunicación.” (Torres, Paz y Salazar, 2019, p3.)

“Información sobre la cual se basa la investigación (resultados experimentales, encuestas, etc.)” (González, 2015, p.11)

En la presente investigación se utilizarán como fuentes primarias de información, en primer lugar, entrevistas. Estas se realizarán a aproximadamente 6 personas, estas deben ser personal de los hostales de la zona, en primera instancia se pretenden realizar las mismas a cargos importantes como gerentes de los diferentes hostales, los cuales deben de tener conocimiento en materia de sostenibilidad y si es posible también a trabajadores del área de recepción u otros departamentos que también puedan ser de utilidad en el tema.

Por otro lado, las otras fuentes que se utilizarán serán encuestas, estas se pretenden realizar en primera estancia, a visitantes de los distintos hostales, pero además a la población en general, de esta manera poder abordar todo su conocimiento en el ámbito ambiental y de sostenibilidad.

Fuentes Secundarias

Las Fuentes Secundarias para ser utilizadas deben ser analizadas bajo 4 preguntas básicas que son: “¿Es pertinente? cuando la información se adapta a los objetivos, ¿Es obsoleta? cuando ha perdido actualidad, ¿Es Fidedigna cuando la veracidad de la fuente de origen no es cuestionada y ¿Es digna de Confianza? si la información ha sido obtenida con la metodología adecuada y honestidad necesaria, con objetividad, naturaleza continuada y exactitud. (Torres, Paz y Salazar, 2019, p3.)”

“Reportes de investigación basados en fuentes o datos primarios (artículos de investigación, libros, reportes técnicos, patentes, etc.)” (González, 2015, p.11)

En cuanto a la información secundaria, esta se obtendrá por medio de artículos de investigación, libros y diferentes documentos.

Muestra

Según Hernández Fernández & Baptista (2014), muestra, en el proceso cualitativo, “es el grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea estadísticamente representativo del universo o población que se estudia.” (p.384)

Para la realización de la muestra se utilizarán 2 tipos de muestreo, el voluntario y el de casos tipo, en cuanto al muestreo voluntario, esta selección de los participantes depende de circunstancias muy variadas. “A esta clase de muestra también se le puede llamar autoseleccionada, ya que las personas se proponen como participantes en el estudio o responden a una invitación (Battaglia, 2008b) (p.387).”

Se desarrollará el muestreo voluntario, con la implementación de las encuestas a los visitantes de los hostales y a la población en general, ya que estos decidirán si están dispuestos a ayudar en la investigación, ya que se determinará a partir de las experiencias de los participantes la perspectiva de estos sobre técnicas ambientales.

En el tipo de muestreo de casos tipo, “el objetivo es la riqueza, profundidad y calidad de la información, no la cantidad ni la estandarización. En estudios con perspectiva fenomenológica, en los que el objetivo es analizar los valores, experiencias y significados de un grupo social. (Hernández et al. 2014) (p.387).”

Para este tipo de muestreo se necesitará la ayuda de al menos 5 trabajadores de los establecimientos, profesionales en turismo, que estén dispuestos a brindar entrevistas que puedan ser enriquecedoras con respecto al tema ambiental y de sostenibilidad.

Sujetos

De acuerdo con Arce, J. (2010), “el sujeto de estudio es la persona, organización o empresa que se va a investigar durante el proceso de la investigación”. Para esta investigación, se logró contactar a 5 trabajadores del área de turismo, es decir, personal de los distintos hostales del Distrito Carmen, para realizarles una entrevista, con el fin de obtener información que complementara el tema de investigación. Los cuales se describen a continuación:

- Andrey Abarca, Manager del Hotel Finca Escalante, año y medio de experiencia en el puesto.
- Juan Marín, Administrador en el Hotel 1492, tres años de experiencia.
- Andrés Romero, Recepcionista en el hotel Aranjuez, dos años de experiencia.
- Henry Martínez, Dueño y Gerente de Trip On House Hostel, seis años de experiencia.
- Christian Soto, Gerente General del Hotel Selina, cuatro años de experiencia en el puesto.
- Daniel Fallas, Gerente General del Hotel Otoya 1907, tres años de experiencia.

Criterios de Inclusión

En este apartado, se toman en cuenta las personas que serán de utilidad para la realización del trabajo, en este caso, profesionales en turismo, trabajadores de los establecimientos, visitantes de los hostales y población en general.

Criterios de Exclusión

Personas que no se pueden tomar en cuenta para la investigación, por ejemplo, personal o visitantes de los hostales que no tengan conocimiento en materia de sostenibilidad, o de al menos los conceptos básicos, ni de técnicas amigables con el ambiente.

Unidades de Análisis

Cobertta, P, (2003), citado por Durán (2015), dice que: “la unidad de análisis, es una definición abstracta, que denomina el tipo de objeto social al que se refieren las propiedades. Esta unidad se localiza en el tiempo y espacio, definiendo la población de referencia a la investigación.” (p.87)

Las unidades de análisis se basan de acuerdo a los objetivos del trabajo de investigación, a continuación, se definirán las unidades de análisis que se requeridas para la recolección de los datos del presente trabajo.

Tabla #3 Unidades de Análisis.

Objetivos Específicos	Categoría	Sub Categoría	Definición Conceptual	Instrumento	Ítem
Identificar las diferentes técnicas llevadas a cabo por los hostales en materia ambiental.	Identificación de técnicas ambientales		Para identificar las técnicas para la protección del ambiente, se debe saber que técnica hace referencia a los conocimientos que posean los participantes con respecto a un tema.	Entrevista	
Descubrir los beneficios de la gestión ambiental aplicada en los hostales del Distrito Carmen actualmente.	Beneficios de la gestión ambiental hotelera		La gestión ambiental en hostales, se puede describir como, las diferentes actividades que el establecimiento realiza para tener un mínimo impacto de sus operaciones en el ambiente.	Entrevista y Encuesta	

			En cuanto a los beneficios, estos no son solo ambientales, sino que también para la empresa, por ejemplo en mejorar la imagen de esta y la reducción de los costos que genera y una experiencia más enriquecedora para el huésped.		
Conocer la visibilidad de los hostales que se encuentran alrededor del Distrito Carmen.	Visibilidad de hostales del Distrito Carmen		Es común que los hoteles sean establecimientos conocidos por las personas, sin embargo los hostales al ser un tipo de hospedaje de categoría inferior a un hotel, son algunas veces desconocidos por un porcentaje de personas, debido a esto, la intención de hacer que estos sean más visibles y reconocidos.	Encuesta	
Caracterizar las experiencias de los visitantes de los hostales de la zona en cuanto a técnicas amigables con el ambiente que manejan estos.	Experiencias sobre sostenibilidad en hostales		Las experiencias se pueden definir como el conocimiento que se adquiere de un tema por haberlo vivido, por lo cual un aspecto fundamental para lograr la mejora de los establecimientos en cuanto a sostenibilidad, es conocer la opinión de los participantes.	Encuesta	

Elaboración propia, San José, 2021)

Instrumentos

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), “el instrumento es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos” (p.199). Es ese elemento el que ayudará al investigador a recolectar la información para brindar respuesta a sus objetivos. Por lo tanto, en este apartado se describirán los instrumentos a utilizar en el presente trabajo de investigación.

Entrevista

Según Hernández Fernández y Baptista (2014), la entrevista se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema. (p.403)

Las entrevistas se dividen en estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas o abiertas. En este trabajo de investigación se utilizarán las entrevistas semiestructuradas, las cuales se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información y estas se realizarán al personal de los hostales, principalmente gerentes que estén dispuestos a colaborar.

Encuestas o Cuestionarios

“Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Chasteauneuf, 2009).” “Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis (Brace, 2013, p.217)”

Según Hernández Fernández y Baptista (2014), básicamente se consideran dos tipos de preguntas, cerradas y abiertas:

Las preguntas cerradas contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas. Es decir, se presentan las posibilidades de respuesta a los participantes, quienes deben acotarse a éstas.

Las preguntas abiertas no delimitan las alternativas de respuesta. Son útiles cuando no hay suficiente información sobre las posibles respuestas de las personas. (p.220)

En este caso se realizará una mezcla de los 2 tipos de preguntas, dando énfasis a las preguntas cerradas, esto para saber la opinión y conocimiento de los visitantes de los hostales y de la población en general sobre las técnicas ambientales implementadas en estos y sobre la sostenibilidad.

Proceso de recolección y análisis de datos

Recolección de datos, es el acopio de datos en los ambientes naturales y de los participantes o unidades de análisis. (Hernández et al. 2014). Para la presente investigación se pretende recolectar los datos por medio de los diferentes instrumentos mencionados, las encuestas y entrevistas, para lo cual se realiza una descripción de las fases en las que se llevará a cabo el proceso de recolección de datos:

Fase 1: Contacto con los participantes

Para la primera fase primero se realiza la creación de los instrumentos de recolección de datos, es decir, las respectivas encuestas y entrevistas. En seguida, se necesita establecer el primer contacto con las fuentes de información, para lo cual se solicita la colaboración de participantes para el estudio. Para la presente investigación se contactará a personal de los hostales especialmente gerentes, para solicitar su permiso de participación en la muestra y explicar la dinámica que se manejará, es decir la aplicación de las entrevistas.

Fase 2: Implementación de Entrevistas y Encuestas

En esta fase se recolectará la información por medio de entrevistas abiertas y más personales, puesto que es a personal de los hostales, estas abordarán aspectos como técnicas ambientales utilizadas en los hostales y el respectivo manejo de estas. Para lo cual se utilizará una pregunta principal y que de ahí esta persona pueda describir todo su conocimiento en el tema.

Además en esta misma fase, se pretende realizar las encuestas a los visitantes de los establecimientos, por lo cual se necesitaría realizar una visita a algunos de estos, además de a

población en general que esté dispuesta a participar, de la cual contará con una guía de aproximadamente 10 preguntas adaptadas a los datos que se pretenden obtener, que en este caso serían las experiencias y opiniones de los participantes con respecto al tema ambiental que se maneja en los hostales y su conocimiento general.

Fase 3: Análisis de la Información

En esta etapa de se realizará el análisis de la información obtenida mediante las encuestas y entrevistas, para dar una interpretación de los resultados obtenidas y sacar conclusiones con respecto a estos.

CAPITULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

En esta parte es donde se dan los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados, con base en los objetivos de la investigación, para el debido desarrollo las conclusiones y recomendaciones del trabajo.

El análisis de resultados, “es un proceso mediante el cual se organiza y manipula la información recogida por los investigadores para establecer relaciones, interpretar, extraer significados y conclusiones” Urbano, (2016) citando a Sabiote et al., (2015), (p.115).

A continuación, se van a desarrollar los resultados de las encuestas aplicadas a 78 personas, estas estudiantes de diferentes universidades, además de unas segundas encuestas 5 visitantes de los hostales, y las entrevistas aplicadas a 6 trabajadores de los hostales.

Tabla #4 Categorías de las Unidades de Análisis

Unidad	Categoría
<i>Técnicas ambientales</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento • Importancia
<i>Beneficios de la gestión ambiental</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Turismo sostenible • Desarrollo de hostales
<i>Visibilidad de los hostales</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión del término • Visitación
<i>Experiencias de los visitantes</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Importancia de la sostenibilidad ambiental • Impacto Ambiental • Técnicas recomendadas

Elaboración propia, San José (2021)

Unidad de Análisis 1: Técnicas ambientales

Esta categoría hace referencia a la identificación de las diferentes técnicas ambientales utilizadas en los hostales, además del conocimiento de la población con respecto a estas.

Estas se dividen en dos categorías, las cuáles son:

1. Conocimiento
2. Importancia

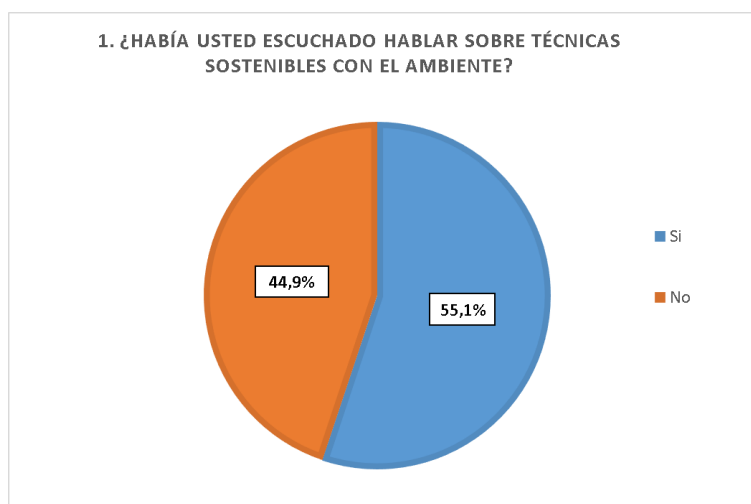
Para cada una de las categorías se realizaron representaciones gráficas y un análisis de los resultados de las encuestas realizadas a la población.

1. Conocimiento

En esta categoría se establece el conocimiento de las personas encuestadas con respecto al significado de técnica ambiental o sostenible y que ejemplos puede brindar de las mismas. Como bien lo dice Rain Forest Alliance (s.f) “Acciones para prevenir, corregir y mejorar ciertos aspectos de la operación turística, estas deben ayudar a que se produzca el menor impacto posible sobre los recursos, que se mejore la calidad del producto turístico.” (p.9).

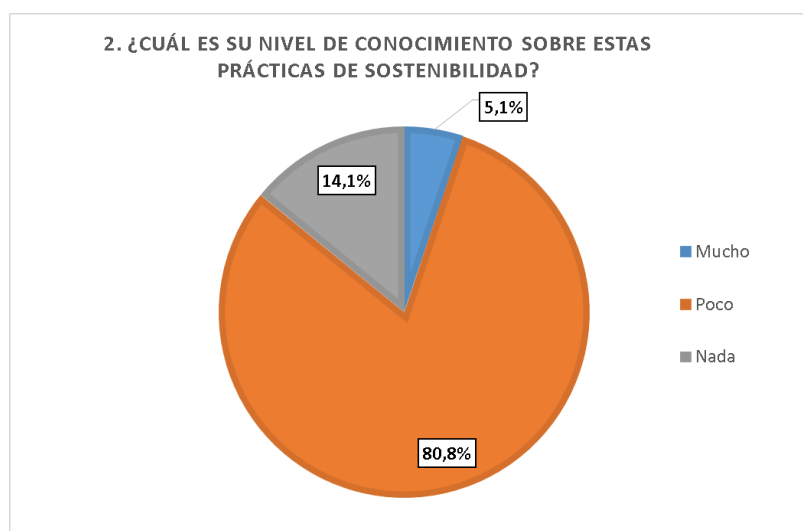
En la siguiente gráfica se puede observar que, de las 78 personas que respondieron, un 55,1% ha escuchado hablar sobre técnicas sostenibles, mientras que un 44,9% las desconoce, lo cual es un resultado, con poca diferencia.

Gráfico #1 Conocimiento sobre técnicas sostenibles



A pesar de que la mayor parte de los encuestados han escuchado hablar de estas técnicas, es bueno que estén informados a profundidad y que sepan si se aplican en los hostales que visitan, para que ellos mismos las lleven a cabo, la otra parte de la población necesita estar informada, para poder hacer uso de ellas o ayudar a que otras personas o establecimientos las tomen en cuenta.

Gráfico #2 Nivel de conocimiento sobre prácticas sostenibles.



Como se puede ver en el gráfico, la mayoría de las personas poseen poco conocimiento en cuanto a prácticas o técnicas de sostenibilidad, es decir un 80,8%, lo que demuestra la importancia que le dan las personas al medio ambiente para la aplicación de las mismas. De igual manera, se debe de buscar maneras de informar a la población, puesto que 14,1% de la población no las conoce, sin embargo, es una minoría; finalmente un 5,1% dice que sabe mucho, puesto que han estudiado sobre ellas o están familiarizados con el tema.

A continuación se describen las respuestas de los encuestados de acuerdo al punto de vista de estos sobre técnicas sostenibles, divididas en categorías.

Impacto al ambiente

- Que son hábitos, acciones u otras cosas las cuales tienen un impacto en el medio ambiente
- Técnicas que ayudan a mantener y cuidar los recursos agotables

- Un desarrollo que no destruye a la naturaleza
- Conservar los recursos naturales
- Son las utilizadas para evitar aumentar que el progreso del ser humano afecte a la naturaleza
- Prácticas dentro del servicio de un hotel que ayudan a reducir el impacto ambiental.
- Maneras sobre cómo reducir en lo más mínimo el daño de ecosistemas en la construcción de edificaciones. Etc.
- Técnicas que promueven o permiten el desarrollo de algún proyecto o negocio, al mismo tiempo que no son perjudiciales para el ambiente.
- Que son formas de hacer ciertas cosas un poco más amigables con el ambiente y no produzcan contaminación
- Se utilizan para que el servicio o productos que uno brinda, genere el menor impacto posible en el ambiente.
- Ayudan a cuidar y mejorar el medio ambiente
- Que nos permiten aprovechar el medio sin destrucción o daño preservando lo de la mejor manera a lo largo del tiempo.
- Estas técnicas son utilizadas para ser más amigables con el ambiente, las empresas ponen en práctica esta técnica para no dañar tanto el medio ambiente
- Son utilizadas como mecanismos para minimizar el daño ocasionado al ambiente, a través de la reducción de la contaminación causada por las operaciones de una empresa
- Que son prácticas amigables con el medio ambiente para poner un freno al gran parte de la contaminación.
- Que ayudan al medio ambiente

Tipos de técnicas

- Son variadas como manejo de desechos (reciclaje), plantas de tratamiento de gases, evitar el uso de plásticos en gran escala
- Buscar energías renovables
- Reciclaje/Ahorro de energía y agua
- Ahorro de agua, reciclar

- No mucho, solo que algunas son regular el uso de agua potable, no contaminar con aguas negras, reciclar etc.
- El conocimiento que generan las prácticas como Bandera Azul
- Ahorro del agua
- Cómo fomentar y crear cultura para cuidar nuestros recursos de forma racional
- Utilizar todo el reciclaje tanto en cocinas como en habitaciones, reducción de plásticos, purificación de agua.
- Generación/Utilización eficiente de energía eléctrica, manejo especializado de desechos, uso moderado del agua potable, etc.
- Utilizar basureros para reciclaje.
- Controlar el consumo de recursos
- Que son obligación para las empresas.
- Regular el consumo de agua potable, aplicación de iluminación led.
- Obligaciones para el correcto uso de los recursos no renovables.
- Reutilización y búsqueda de regeneración de los recursos naturales
- En mi caso, en mi familia producimos agricultura agrícola

Beneficios

- Desde la óptica de los negocios o emprendimiento lo que se busca es que la actividad económica o actividad sea amigable con el ambiente y no impacte negativamente el mismo, por ejemplo economía circular, etc.
- Además de las actividades básicas Además de lo mencionado en la introducción, podría decir que muchas veces las empresas las utilizan como herramienta para mejorar su imagen. Sobre todo en lugares muy turísticos, como en Manuel Antonio.
- Las técnicas sostenibles normalmente no son sólo para ayudar al ambiente, sino que económicamente también colabora con empresa que más utiliza y pone en práctica a nivel personal y familiar.

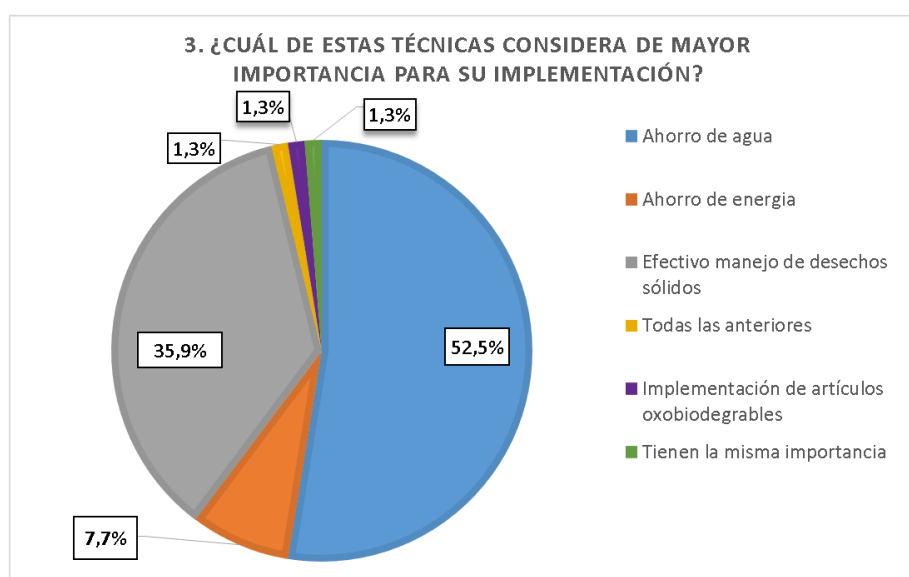
En cuanto al conocimiento de la población sobre técnicas sostenibles, se destaca principalmente que estas son formas de evitar el impacto al medio ambiente, también se cree que estas son de varios tipos desde el ahorro de agua y el reciclaje, hasta plantas de tratamiento de

gases, otro aspecto que se destaca es, que estas funcionan para generar beneficios a la empresa que las implemente y a crear una mayor concientización.

2. Importancia

Esta categoría trata sobre el nivel de importancia de las diferentes técnicas ambientales existentes, algunas de estas pueden ser el ahorro de energía, agua, disminución de la contaminación de residuos sólidos, entre otras.

Gráfico #3 Importancia de las diferentes técnicas.



Como resultado de esta pregunta, gran cantidad de la población considera que el ahorro de agua con un 52,5%, es una de las técnicas a la que se le debe de dar un mayor enfoque, Socatelli (2016) menciona que el manejo eficiente del agua supone la elaboración de un plan de medición y control permanente de los consumos para poder evaluar, a través del tiempo, gasto, costos y medir los cambios que evidencien desperdicio.

Seguido de esta, se encuentra el manejo de los desechos sólidos con un 35,9%, de acuerdo con Socatelli (2016): “para lograr la reducción de impactos contaminantes y manejo de desechos sólidos, las medidas que se encuentran dentro de este criterio, están muy relacionadas con el

concepto de las Cinco Erres, las cuales son: reducir, reutilizar, reciclar, rechazar y reparar.” (p.184).

Por último el ahorro de energía con un 7,7%, pero además se dio la opción de “otra”, en la cual, algunas respuestas fueron, la implementación de artículos oxo biodegradables (tipo de tecnología, que se basa en la introducción de un agente pro degradante en el proceso de fabricación del plástico convencional) y otras dos en las cuales estas personas coincidieron en que todas las opciones tienen el mismo nivel de importancia.

Unidad de Análisis 2: Beneficios de la Gestión Ambiental

En esta unidad se determinan los beneficios que genera la aplicación de técnicas sostenibles en los hostales y en la actividad turística en general.

Esta se divide en las siguientes categorías:

1. Turismo sostenible
2. Desarrollo de hostales

1. Turismo Sostenible

Esta categoría hace referencia a relación entre las técnicas amigables con el ambiente y el desarrollo del turismo sostenible, entendiéndose este como “aquella actividad turística que respeta el medio ambiente y minimiza al máximo el impacto que se hace sobre el entorno.” Socatelli (2016), citando a la OMT (2017b).

Por lo cual en el siguiente gráfico, se logra evidenciar que casi la totalidad de los encuestados un 94,9 %, opina que efectivamente, la aplicación de técnicas sostenibles, contribuye a desarrollar un turismo sostenible y sólo el 5,1 % opina que no, por lo cual la importancia de que el turismo sea una práctica sostenible que debería darse, no solo en los hoteles, sino en todas las actividades en el área turística.

Gráfico #4 Relación de las técnicas sostenibles con el turismo sostenible.



Seguidamente, se presentan las opiniones de los encuestados con respecto al gráfico anterior:

Cuidado medio ambiente

- Porque ayudaría a tener un mejor manejo con el medio ambiente
- Porque ayuda a brindar un mejor manejo y habito ambiental, para brindarles una buena imagen.
- Por qué eso contribuye con nuestro planeta.
- Porque permite que se conserven los espacios para seguir aprovechando la belleza del país sin dañarla.
- Permite que el turista disfrute mientras que no afecta en gran manera al ambiente.
- Al no ser un alojamiento sostenible, o al menos contar con una práctica está consumiendo al medio ambiente en actos no han beneficios
- Porque se aprovecha mejor los recursos y de esta forma se disminuye el despilfarro, contribuyendo y mejorando el ambiente y generando nuevas oportunidades para el desarrollo ecológico.
- Se mantiene más limpia la zona y así evitar el daño a la biodiversidad del lugar

- Se minimiza el impacto en el ambiente y así se conserva todo más limpio y atractivo para el turismo nuevo
- Porque así se mantiene sano el medio ambiente y se preservan los recursos naturales
- Porque si no se cuida el ambiente ya no existirá atractivo para el turismo además de perjudicar nuestra convivencia.
- Porque al usar solo los recursos necesarios no existe el riesgo de desperdiciar o malgastar el dinero o recursos.
- Por el menor impacto al ecosistema y el manejo de desechos
- Alargamos vida a los ecosistemas
- Porque si existen buenas técnicas del desarrollo sostenible contribuimos al medio ambiente y por lo tanto el turismo mejoraría
- Mejor racionalidad de los recursos.
- Porque la aplicación de dichas prácticas genera que en el área turística el impacto ambiental sea menos, zona en la que desde siempre su impacto ha sido grande y algunas veces desmedido
- Ayuda a la preservación de diferentes recursos y el ambiente.
- Claro que si se disminuiría el impacto ambiental
- Reducen el impacto al medio ambiente
- Porque da el ejemplo a los clientes y apoya al bajo consumo
- Por qué ayuda al ambiente
- Porque busca disminuir el impacto medioambiental a través de la generación de recursos energéticos renovables, cuidado del agua y suelo, cuidado y protección de reservas naturales y la disminución o eliminación de residuos no orgánicos.
- Porque puede tener un gran impacto en ahorrar recursos como el agua
- Porque tiene mayor control en realizar tareas que no perjudican el medio ambiente
- Porque contribuye al orden, el aseo y la calidad.
- Entre mayor sea el interés en tener turismo sostenible, menor será el impacto que se ocasione al ambiente

Atractivo

- Porque traería beneficios para el área donde se está aplicando
- De esa manera se ahorra en gastos y se emplean los recursos para otras formas de uso
- Porque beneficia las áreas las cuales visita los turistas y aumenta los recursos
- Porque hay un mayor ahorro de recursos naturales y eso atrae a turistas ayudar en la ecología.
- Porque es un atractivo turístico, ver tiendas y comercio ahorrando agua, realizando el agua, y revisando materiales sólidos para fines artesanales o manualidades.
- Porque genera un equilibrio sobre la generación de riqueza y el impacto ambiental, lo que lo vuelve sostenible a largo plazo.
- Porque así sería más atractivo el lugar para los turistas.
- Los turistas ahora se interesan más por visitar lugares ecológicos y amigables con el ambiente.
- Sí, debido a que es un tema muy importante actualmente y puede llamar la atención turística por ser un lugar que se preocupa por ello.
- Los lugares turísticos serían mucho más atractivos debido a la limpieza que tendrían.
- Es un valor agregado que llama a los turistas en estos tiempos.
- Se genera un impacto ambiental positivo lo cual contribuye al posicionamiento de la marca país a nivel internacional, lo cual a su vez contribuye a atraer turismo.
- Un lugar limpio siempre es más agradable
- Estas técnicas ayudan a la preservación del medio ambiente, el cual es el mayor atractivo del turismo en Costa Rica.

Turismo Sostenible

- Porque el turismo en costa rica suele ser turismo verde y paisajístico por lo que estas prácticas ayudarían a que los hoteles estén en sintonía con los objetivos del turista
- Porque el mayor turismo en CR se debe a nuestras bellezas naturales.
- Porque si no, no se le podría llamar sostenible
- Turismo verde

- A la pregunta anterior respondería “depende”. En efecto, a veces las tácticas de desarrollo sostenible pueden contribuir al desarrollo turístico sostenible. Sin embargo, esto tiene que ser muy bien pensado, puesto que a pesar de tener buenas intenciones, una táctica de desarrollo sostenible podría ocasionar más daños que avances en el tema ambiental.
- Es contraproducente hacer turismo ecológico en zonas que estén claramente contaminadas
- Me parece que ahora es la tendencia, entre más "ambientalmente amigable" llegue a ser el establecimiento, tendrá una mejor fama y ayudará al desarrollo del turismo sostenible

Concientización

- El impacto del turista es fuerte, no solo los establecimientos son los responsables. Hay que concientizar a los turistas.
- Se educa
- Porque así en los lugares donde van a turistar las personas van a encontrar técnicas sostenibles y las van a poner en práctica.
- Es un elemento primordial ya que ayuda a que el turista tome conciencia al respecto.
- Porque hace que todo sea sostenible en el tiempo y todas las generaciones puedan apoyar y disfrutar
- Porque ayuda a mantener sano el lugar y hacer que las personas ayuden más
- A mucha gente le interesa que aun viajando o en tiempos de ocio pueda colaborar con la huella ambiental
- Incentiva a los demás aplicar las técnicas
- Porque se va convirtiendo la norma hasta que sea obligatorio en todo hotel y lugar, cambiando lo que se hace ya
- Ayudaría al fortalecimiento de la labor social, cultural, ambiental, económica
- Ayuda a una economía razonable y consciente
- Porque al implementarse este tipo de técnicas, contribuye a que todas las empresas en el campo turístico sean cada vez más conscientes del impacto ocasionado al ambiente y que a la vez el turismo tenga una mejor imagen frente a las personas que realizan esta actividad
- Porque si el establecimiento pone en práctica esas técnicas sus consumidores tratarán de ponerlas en práctica en sus rutinas diarias.

- Porque si los turistas ven bien organizado el lugar con respecto a estas técnicas van a mantener los hábitos del lugar
- Costa Rica se caracteriza internacionalmente por su sostenibilidad, si el turista llega y ve lo contrario pierde credibilidad

Perspectiva sobre Costa Rica

- Sí, ya que CR se vende internacionalmente como un país "verde" y súper amigable con el ambiente. Entonces, que pasaría si un turista llega y ve que no hay nada de reciclaje a los lugares donde va, que los ríos están sucios, que nadie se preocupa por los gastos de agua etc, se va con la mala imagen de ese país en teoría ecológico.
- Porque de esta forma los turistas se sienten en un ambiente limpio y cuidado
- La atracción turística es una de las partes fundamentales de economía del país
- Entre menos sea el impacto negativo turístico en el país, mayor será la posibilidad de que se mantenga en el país.

Congruencia

- Es indispensable que estas técnicas se implementen en todos los sectores económicos debido a la situación que tenemos actualmente
- Claro, debería ser prioridad.
- Porque ambos se entrelazan para un correcto funcionamiento
- Porque son temas que tienen que ir totalmente de la mano ya que gran parte del turismo es la relación con la naturaleza y el medio ambiente
- Mejoras las condiciones y con él, el desarrollo.
- Porque pueden mejorar económicamente, como también ayudar al medio ambiente.
- Dado a la sostenibilidad pienso que hay más oportunidades de que el turismo sea seguro
- Realmente no sé bien qué quiere decir "turismo sostenible".

Se puede destacar de las respuestas de los encuestados, que las opiniones de estos en cuanto a la relación entre técnicas sostenibles y desarrollo del turismo sostenible, se cree que existe esta, por diversas razones como porque se da una reducción del impacto al medio ambiente lo que contribuye a un turismo sostenible, así como también, porque se genera un atractivo para

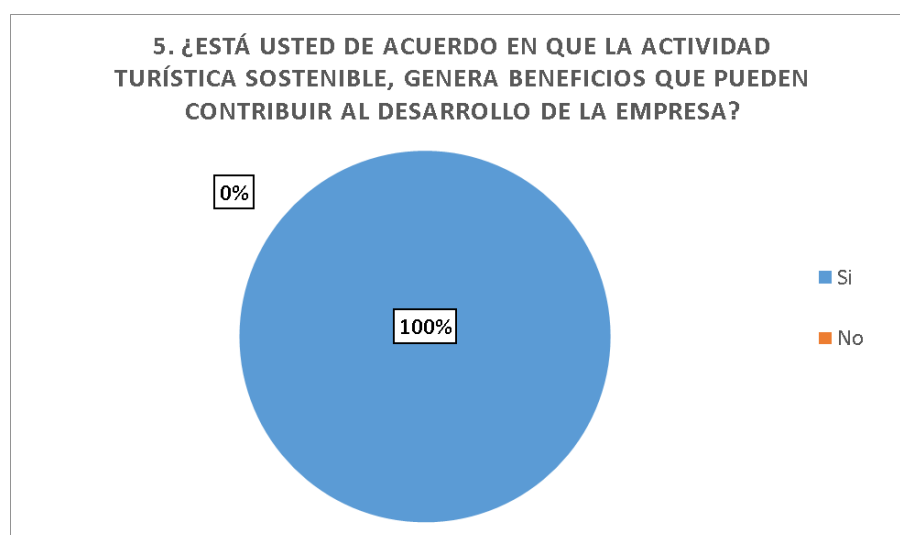
el turista con la aplicación de estas técnicas y así mismo beneficia al turismo sostenible, además de por la concientización que se genera a la población, la perspectiva del turista ante el país y por la congruencia de que la sostenibilidad debe ir de la mano con el desarrollo del turismo.

2. Desarrollo de Hostales

Esta categoría trata sobre los beneficios que la actividad turística sostenible genera a la empresa en este caso hostales. Algunos ejemplos de estos son: el ahorro en materias primas, energía y recursos, mejora de la gestión general y control de la empresa, mejora de la asignación de capacidades y recursos, reducción de los costos que genera la empresa, mejora en la imagen de la empresa, mejora de la competitividad frente al sector, mejora la eficiencia en la operación de la empresa.

De acuerdo con la siguiente gráfica, la totalidad de los encuestados, es decir; las 78 personas estuvieron de acuerdo en que implementar una actividad turística sostenible, es beneficioso para las empresas, por lo cual no sólo se contribuye al medio ambiente, sino que se ve reflejado, en la mejora en la imagen de la empresa ante el público, además de la reducción de costos que genera la empresa y le agrega una ventaja competitiva a la misma.

Gráfico #5 Beneficios de la actividad turística sostenible



A continuación se desarrollan las opiniones de los encuestados con respecto a la pregunta anterior:

Atractivo

- ❖ Porque atraería a más turistas que les interese este tipo de turismo y ayudaría a reducir el gasto de recursos
- ❖ Eso llama la atención de clientes conscientes que tienen un estilo de vida sostenible. Cada vez son más las personas que se suman a esta causa.
- ❖ Para llevar un mejor rendimiento.
- ❖ Es de mayor beneficencia.
- ❖ Sí, porque es sostenible, así que no veo inconveniente con aprovechar los beneficios del paisaje.
- ❖ Atrae turistas que quieren esto
- ❖ Una mayor atracción de clientes, un reconocimiento a nivel nacional por su responsabilidad con el ambiente
- ❖ Si porque llama la atención de turistas lo cuales aumentan la demanda de las empresas
- ❖ Genera beneficios tanto a nivel de servicio, como de ambiente ya que en servicio llama más la atención el ayudar el ambiente. Y así ahorramos recursos ambientales
- ❖ Si, en el caso de un hotel le da ese plus tanto por parte de mantenimiento como el atractivo para los clientes
- ❖ Mientras más sostenible sea la actividad turística va llamar a más clientes en su empresa y aumentar el turismo
- ❖ Ayuda a atraer más clientes
- ❖ Es una opción para que los turistas se sientan atraídos ya que no solo viajan o pasean si no que ayudan al medio ambiente
- ❖ A muchas personas les llama la atención que se preocupen por el ambiente y tener experiencias diferentes
- ❖ Mejora la atracción de turismo
- ❖ Mayor cantidad de turistas los visitan
- ❖ Llamaría la atención de las personas

- ❖ Hay una fuerte tendencia de las personas a elegir establecimientos que provean soluciones sostenibles, además que suelen ser experiencias más enriquecedoras

Beneficios para la empresa

- ❖ Empezando porque la empresa puede promocionar el hecho de ser sostenibles. También permite que el desarrollo empresarial no lleve a cabo una destrucción del ambiente, mejorando la imagen y siendo más rentable para municipalidades y demás.
- ❖ Más turismo, más rentabilidad en los hoteles
- ❖ Por ahorro y disciplina
- ❖ Si, por ejemplo ahorro de agua o energía se ven directamente reflejados en forma monetaria.
- ❖ Porque lo hace más atractivo para el visitante, pueden vender la idea de cómo es tan sostenible es mejor y cobrar un poco más elevado por esa experiencia y generar ganancias empresariales
- ❖ Porque garantiza de una mejor manera la sostenibilidad laboral y económica de las empresas
- ❖ Es una manera de ahorrar dinero
- ❖ Gana popularidad los turistas ambientalistas
- ❖ Porqué así la empresa puede llegar a tener muy buena fama por no contaminar el medio ambiente, ya que ahora a nosotros como juventud nos interesa mucho el tema de sostenibilidad en el ambiente.
- ❖ Se podría considerar que le da un valor agregado en comparación a la competencia y le apunta aún nicho de mercado que está en crecimiento, además responden a los ODS.
- ❖ Es más atractivo para cierto tipo de turistas una zona limpia y en armonía con el ambiente, la cultura de la zona y con buenas políticas de sostenibilidad, lo cual incrementa el valor y prestigio de la empresa
- ❖ Mejora la reputación ante los visitantes y público en general, lo que se refleja en aumento de visitas y consumo de los servicios de dicha empresa
- ❖ Al generar más turismo, se genera mayores ingresos y mayor uso de distintos productos o lugares.
- ❖ Porque se conocería la excelente gestión de la empresa

- ❖ La pueda potenciar como una empresa ecológica. Y eso puede ser atractivo para algunos turistas.
- ❖ Dado que el principal objetivo de una empresa es maximizar sus beneficios, el marketing que esta ponga en práctica es muy importante. Dicho esto, para nadie es un secreto que, actualmente, el producir de manera sostenible está muy bien visto por los clientes, lo que le produce un valor agregado a la empresa.
- ❖ Sí, ya que al poner en práctica técnicas sostenibles en la empresa, trae beneficios a esta en la mediante la mejora de su imagen y la reducción de costos, por mencionar algunos
- ❖ Porque existen premios hacia empresas con este tipo de técnicas, lo que lleva a la evolución de estas
- ❖ A pesar de que la inversión sea más alta, a la larga beneficios como la disminución de los costos en los recibos y la popularidad del sitio pueden generar una mayor rentabilidad
- ❖ Si mejora la empresa mejora la capacidad de poder hacer una mejor área turística atractiva y amigable con el medio ambiente.
- ❖ Reducción de costos.
- ❖ El turismo ecológico está teniendo un crecimiento en la demanda, por ende una empresa que inicie con esta idea puede tener una alta probabilidad de aumentar sus ingresos
- ❖ Vende y genera una buena imagen
- ❖ Porque da buena imagen de la empresa y que cuida el ambiente
- ❖ Sirve para la reducción de costos
- ❖ Porque hay un beneficio para ambas partes
- ❖ Actualmente la sostenibilidad es un factor base para las empresas
- ❖ Porque esto ofrecería mejores beneficios financieros
- ❖ Porque de nada sirve que las empresas implementen diferentes medidas sostenibles con el medio ambiente si la actividad turística no se comporta al margen de lo que estás establecen. Debe ser un compromiso tanto de la empresa como del turista.
- ❖ Mejor administración de recursos
- ❖ Porque genera ingresos.
- ❖ Se ha demostrado que las prácticas sostenibles suelen ser más económicas que otras prácticas más convencionales y dañinas
- ❖ Hay turistas que solo eligen lugares donde estén comprometidos con la sostenibilidad

- ❖ Económicamente crece

Crear consciencia

- ❖ Genera beneficios tanto a nivel de servicio, como de ambiente ya que en servicio llama más la atención el ayudar el ambiente. Y así ahorramos recursos ambientales
- ❖ Atraerá un tipo de turista consciente que busca ese tipo de lugar.
- ❖ Porque las personas conocerán las buenas acciones y de esta forma, apoyarán dichas actividades
- ❖ La generación nueva es consciente de cambio climático.
- ❖ Debido a que se puede fomentar el aplicar diversas técnicas para ayudar al ambiente. Creando hoteles verdes, promoviendo el reciclaje y el mejor uso de plásticos. Usando fuentes limpias como paneles solares y reduciendo costos de hospedaje
- ❖ Sí, para crear una cultura de compromiso con el medio ambiente y no solamente lucrar de este
- ❖ Porque sus empleados cuidarán y pondrán estas mismas prácticas en sus rutinas
- ❖ Si ya que ahora muchas personas valoramos e intentamos hacer conciencia sobre las necesidades de nuestro entorno
- ❖ Sí, pero deben recibir incentivos pues en la mayoría de técnicas requieren tiempo y dinero
- ❖ Porque se puede crear conciencia y ayudar al ambiente
- ❖ Ya que ayuda a la empresa a tener cambios positivos en ella

Beneficios al ambiente

- ❖ Cómo ya se mencionó en la breve explicación del inicio, este tipo de técnicas solo muestran lo responsable y lo profesional de la empresa que lo emplea; no solo dando una buena imagen a los ojos de las personas, que como consecuencia solo habrá más clientes para la empresa, sino que también se cuidan los entornos, las reservas naturales que son lo que principalmente permite a la empresa crear el negocio.
- ❖ Porque esto hace que se ahorren recursos
- ❖ Es importante para que nuestro progreso natural avance
- ❖ Contribuye al medio ambiente
- ❖ Producen un ambiente libre

Beneficios al país

- ❖ En Costa Rica se depende en gran parte del turismo
- ❖ Generaría más empleos y un país más verde y más limpio
- ❖ Porque no veo ningún problema aprovechar los recursos para beneficio de los costarricenses si se está preservando el medio adecuadamente
- ❖ Entre más conozca el mundo lo de adentro más se puede llevar afuera
- ❖ Además de que contribuye a la economía local, generando empleo y ayudando a artesanos locales.

En cuanto a que si el turismo sostenible ayuda al desarrollo de la empresa, se puede rescatar, que esta la beneficia de diversas maneras, por mencionar algunas de ellas, la implementación de la sostenibilidad hace que sea un atractivo para el turista que visite la empresa, además, además beneficia la rentabilidad de la empresa, la visibilidad o popularidad de esta, crea conciencia a los trabajadores de hostales y visitantes en cuanto a la importancia del turismo sostenible, aparte de generar un buena imagen del país ante la población nacional e internacionalmente.

Unidad de Análisis 3: Visibilidad de los hostales

Esta unidad se enfoca en el conocimiento de la población en cuanto al significado de hostel y con ello, la visibilidad de los hostales ubicados en el distrito del Carmen y la visitación de los mismos. Se divide en dos categorías las cuáles son:

1. Comprensión del término
2. Visitación

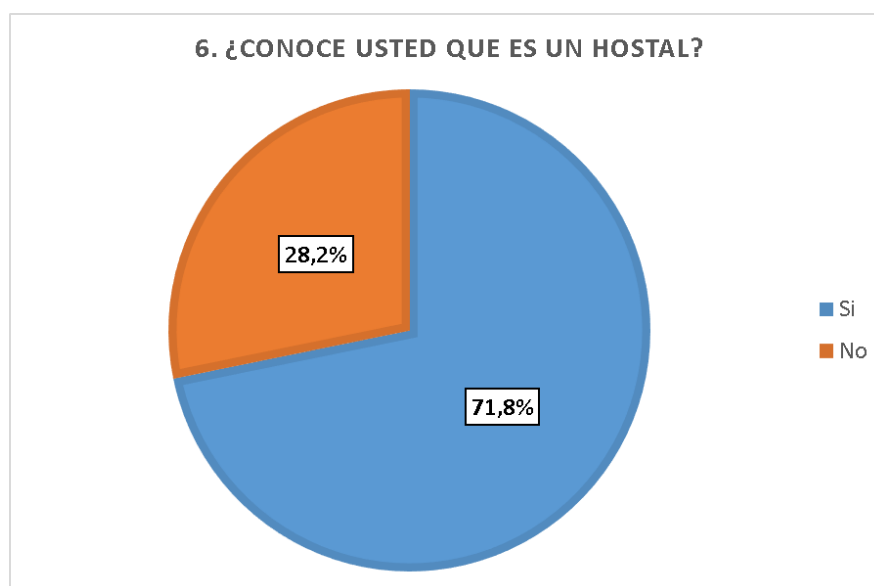
1. Comprensión del término

Esta categoría hace referencia a las diversas definiciones que posee la población, en cuanto al término hostel, ya que para cada persona, este es comprendido de diferente manera, para lo cual se realiza una comparación entre el significado teórico de este y las respuestas de los encuestados.

Los hostales son establecimientos de hospedaje de servicio limitado y de acuerdo con el sitio web llamado Información para profesionales de turismo (2016): estos ofrecen, la renta de una cama en un dormitorio donde se comparte baño, cocina y salón con el resto de los huéspedes. Principalmente, alentado por actividades al aire libre y el intercambio cultural entre jóvenes de todas partes del mundo. (párr.12)

Un 71,8% de los encuestados, respondió que, si conoce que es un hostel, mientras que un 28,2% respondió que no, por lo que muchos tienen conocimiento de este tipo de establecimiento y no se les es difícil establecer las diferencias entre este tipo de establecimiento y hoteles de categoría superior.

Gráfico #6 Conocimiento sobre el significado de un hostel.



En el siguiente apartado se da la descripción de los encuestados sobre el concepto de hostel:

Categoría

- ✓ Son establecimientos de menor categoría que la de un hotel
- ✓ Es un tipo de hotel con menos categoría, que ofrece alojamiento

- ✓ Un centro de hospedaje
- ✓ Tipo de sitio de descanso
- ✓ Son alojamientos más sencillos que un hotel
- ✓ Si no me equivoco son pequeños hoteles
- ✓ solo que son como pequeños hoteles
- ✓ Que son un alojamiento el cual se comparte con varias personas
- ✓ Habitaciones compartidas
- ✓ Que son como lugares donde se puede alquilar una cama, en una habitación compartida.
- ✓ Un pequeño lugar de paso
- ✓ Son establecimientos de categoría inferior a un hotel y cuentan con menor cantidad de habitaciones
- ✓ Establecimientos en muchos casos con habitaciones compartidas
- ✓ Un hotel Son establecimientos de hotelería
- ✓ Son hoteles de paso, para dormir una o dos noches en cuartos múltiples
- ✓ Un lugar de descanso.
- ✓ Alojamiento compartido
- ✓ Son lugares para hospedarse
- ✓ Es un tipo de albergue o posada
- ✓ Son pequeñas empresas que ofrecen alojamiento
- ✓ Son sitios a los que normalmente la gente va a dormir porque pasan todo el día fuera del Hostal y se comparte habitaciones con personas desconocidas
- ✓ Es como un lugar donde uno comparte con otras personas (generalmente extranjeros), incluso en el momento de dormir.
- ✓ Lugar de estadía, más pequeño que un hotel
- ✓ Es como un hotel pero más comunal
- ✓ Similar a un Selina
- ✓ Selina

Accesibilidad de precio

- ✓ Hoteles de paso o más baratos que los normales
- ✓ Un hotel pequeño, mucho más económico que uno tradicional

- ✓ Es un tipo de hotel o cuartos generalmente más baratos que un hotel.
- ✓ Son sitios de hospedaje masivo con bajos costos
- ✓ Que son hoteles pequeños y más baratos
- ✓ Tipos de hoteles accesibles para mochileros
- ✓ Lugares acogedores y baratos.
- ✓ Son empresas que brindan hospedajes a precios cómodos, donde en ocasiones se comparten cuartos con extraños
- ✓ Son económicos.
- ✓ Hoteles de paso o más baratos que los normales
- ✓ Es un tipo de hotel que es más accesible
- ✓ Son un poco más económicos y reducidos comparados con un hotel
- ✓ Económicamente más accesibles que un hotel.
- ✓ Son un tipo de alojamiento más accesible, económicamente hablando, donde el consumidor alquila una cama de una sala común, entre otros servicios de ese tipo.

Servicios

- ✓ Son inferiores a los hoteles, ofrecen alojamiento y comedor
- ✓ Brindan desayuno/ o comida/Son solo para dormir/tienen zonas comunes compartidas
- ✓ Lugares donde rento un espacio pequeño de alojamiento
- ✓ Sí, son cómodos, contienen un ambiente agradable y por ende algunos pueden ser económicos y factibles para varias personas o una persona por habitación.
- ✓ Establecimientos dónde se alojan personas pero con servicios compartidos, por ejemplo, sin baño privado o sin habitación independiente.
- ✓ Es un sitio donde conviven varias personas de diferentes lugares, se comparten servicios y el costo asociado es mucho menor que el de un hotel
- ✓ Es un establecimiento de hostelería de costo inferior al hotel, dónde se ofrece el servicio de comedor, pueden ser de goce compartido tanto las habitaciones como los servicios sanitarios, en donde varios extranjeros o desconocidos se hospedan en la misma habitación, existen también algunos hostales que ofrecen habitaciones con baño privado.
- ✓ Las habitaciones son privadas, pero los baños y cocina se comparten entre todos los huéspedes.

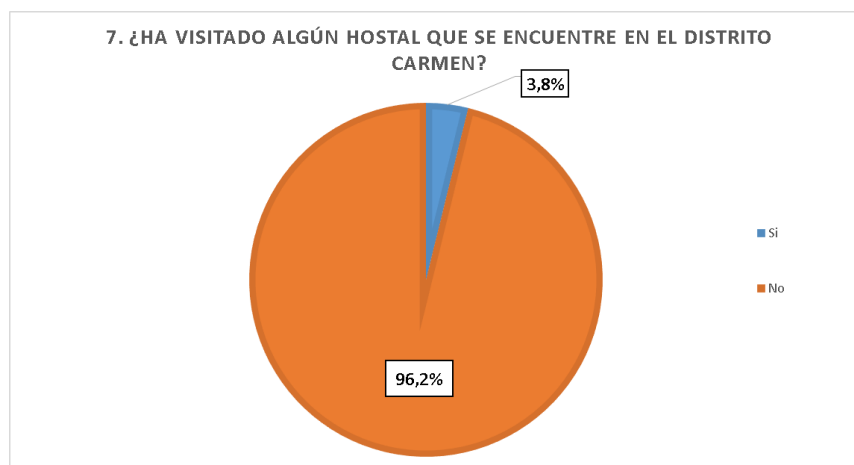
Estas respuestas de los encuestados a la definición de hostel, se basaron a características como la categoría del establecimiento, es decir, su similitud con un hotel pero de categoría inferior, esto por su tamaño más pequeño, además de por los servicios que brindan por ejemplo a cantidad de habitaciones y tipos, la accesibilidad de precios es otro aspecto mencionado ya que se toma en cuenta que estos poseen un costo más accesible en comparación con otra categoría de hoteles y su relación también con el tipo de turista que lo visita.

2. Visitación

Esta categoría destaca el grado de visitación de los hostales del Distrito Carmen, cuáles de estos son más comúnmente conocidos y visitados, o si no se da la visitación de estos en gran medida. Ya que este distrito, se dedica principalmente a actividades comerciales y de servicios, y dentro de sus barrios se encuentran: Amón, Aranjuez, California, Empalme, Escalante, Otoya.

En cuanto a los hostales se pueden mencionar algunos ubicados en los distintos barrios como, Selina San José, en Barrio Otoya, Finca Escalante en Barrio La California, Trip On House en Barrio Escalante, entre otros.

Gráfico# 7 Visitación de los hostales del Distrito Carmen.



Lo que dejó como resultado en el gráfico anterior, que a pesar, de que la mayoría de los encuestados conocen que es un hostel, estos no han visitado ninguno que se encuentre en la zona del Carmen, ya sea por diferentes razones, solo el 3,8% ha tenido la posibilidad de visitar alguno de ellos. Lo cual es algo que debe cambiar, ya que existen variedad de hostales en el distrito los cuales deberían de ser más reconocidos y visitados por la población en general.

Gráfico #8 Hostales visitados por los encuestados.



Como se puede observar, solo 3 personas han visitado un hostel y estos coinciden en que el establecimiento visitado es Selina, ya que es uno de los más populares en la zona, sin embargo; existen muchos otros como, por ejemplo, el Trip On House Hostel o Finca Escalante de los cuales la población tal vez no ha escuchado hablar.

Unidad de Análisis 4: Experiencia del visitante

En esta unidad se desarrolla cómo ve la población visitante, la sostenibilidad, qué relación tiene con esta, y con los hoteles sostenibles, además de si saben si los hostales que han visitado, la practican.

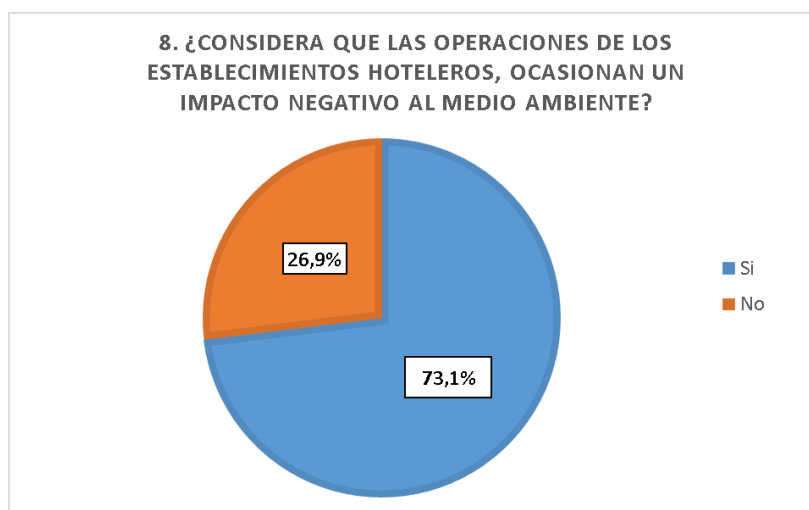
Esta unidad se divide en las siguientes categorías:

1. Impacto ambiental
2. Importancia de la sostenibilidad

1. Impacto Ambiental

En esta categoría, se hace notar, el impacto ocasionado al ambiente de las diferentes operaciones que se realizan en los hoteles, ya que cualquier tipo de establecimiento siempre causa contaminación de acuerdo a sus actividades productivas, así esta sea en menor grado, así como también las acciones humanas motivadas por diversos fines, provocan efectos sobre el medio ambiente, por lo que el impacto ambiental se puede ver como “el efecto que produce una determinada acción humana sobre el medio ambiente en sus distintos aspectos.” (Gutiérrez y Sánchez, 2019, p.12)

Gráfico # 9 Impacto negativo al ambiente de los hoteles.



En esta pregunta, un 73,1% de las personas consideran que los establecimientos hoteleros ocasionan daño al medio ambiente, ya sea por sus actividades productivas, por los residuos que derivan, por el gasto de agua y energía que producen, entre otras formas, estos pueden causar diversos tipos de contaminación, ya sea sónica, de aire, suelo, etc. Y solo un 26,9% de estas no está de acuerdo con este punto de vista.

A continuación, se desarrollan las opiniones de los encuestados con respecto a la pregunta anterior:

Interés de la empresa

- Normalmente este tipo de comercios no se interesan por invertir en proyectos relacionados al medio ambiente
- Eso depende de cómo el hotel se preocupe por medio ambiente y las formas que pueda colaborar con el
- Depende de que ayudas o métodos tienen que ayuden al medio ambiente.
- Pues sí, si no cumplen las técnicas adecuadas para cuidar el medio ambiente y no si se preocupan por cumplirlas.
- Porque no implementa actividades que ayuden en el bienestar del medio ambiente
- Pocas veces se piensa en el impacto ambiental, principalmente en los hoteles cerca de zonas rurales
- Porque gastan recursos innecesariamente para cuidar a los clientes
- Si porque en muchos hoteles no razonan los recursos

Manejo Residuos

- He escuchado que muchas veces no se controlan los desechos.
- Porque muchos no tienen cuidados sostenibles
- Por sus grandes gastos en agua (piscinas) y su manejo de desechos sólido que muchas veces solo lo tiran al mar o a humedales
- Además la destrucción del ecosistema
- Tratamiento de aguas e impactico en la zona.
- Por no saber manejar los residuos sólidos, orgánicos
- Si no se tiene un buen manejo de los desechos, un control del agua consumida
- Son generalmente cadenas masivas que generan muchos desechos
- Sí, ya que no todos los hoteles cuentan con el manejo adecuado de desechos, así como el desarrollo de la sostenibilidad
- Por el gran consumo de luz y desechos de los visitantes
- Muchos hoteles no son ambientales y suelen desechosar todo para maltrato del ambiente

- No desechan de la mejor manera sus desperdicios
- Tal vez sí, si no tienen un correcto cuidado de los desechos sólidos.
- Porque muchas veces no regulan los desechos o el uso de energías, además de que a veces no regulan el daño que los huéspedes le hacen al medio ambiente
- Algunos generan daños ambientales importantes en diferentes ecosistemas desde el lugar físico de las instalaciones, hasta el mal manejo de aguas residuales y desechos.
- No todos manejan de manera adecuada los desechos
- Porque afectan al desperdicio o buen uso de los recursos naturales
- Depende del hotel, pero muchos no tienen un manejo adecuado de residuos, aguas negras, etc
- Muchos no tienen control de estos.
- Pueden tener un mal manejo de los recursos.
- Mucho desperdicio de recursos
- La basura es generada por estos es mucha y en varias ocasiones se ha podido observar basura que sale de los basureros.
- Conozco zonas en las que las aguas negras de los hoteles terminan en el mar
- Porque en la mayoría de hoteles carecen del manejo adecuado en el uso de los recursos naturales, el uso de detergentes o artículos desechables de plástico dan lugar a una alta contaminación del agua y la tierra, inclusive hay hoteles que se disfrazan de hotel "verde" con rótulos de ahorro de los recursos naturales y siempre tienen productos como el agua embotelladas en plástico o los removedores de café en material de plástico en el mini bar de la habitación creando una mala educación a la población que no sabe del tema sobre el cuidado sostenible.

No se ocasiona daño ambiental

- No hay impacto en lo que hacen
- Los grandes hoteleros, sí causan grandes daños en la construcción y el manejo de residuos. Los hostales u hoteles pequeños usualmente son más ecofriendly
- Más bien ayuda a menos construcción, porque se aprovecha mejor el espacio
- Pueden ayudar más bien a mejorar las condiciones

- No creo que sea un impacto negativo. Siempre y cuando cumplan con estándares de cuidado al medio ambiente.
- Si se mantiene un orden, no debería existir algún problema con el ambiente
- Porque la mayoría trabaja bajo estrictas estándares ecológicos

Consciencia población

- El ser humano siempre tendrá impacto negativo en el medio. Está en nosotros ver cómo reducirlo.
- Porque no se preocupan por el medio ambiente
- Sí, porque muchos no tienen esa consciencia de huella ecológica o como establecer normas para no generar mucho impacto en temas de contaminación
- Lo único sería que los mismos huéspedes hagan consciencia en reducir el uso de la electricidad aire acondicionado y principalmente el agua
- Se podría hacer más consciencia en ciertas cosas como mejor uso del agua

Operaciones de la empresa

- Por la gran cantidad de químicos utilizados en lavanderías, restaurante o el uso inapropiado de la electricidad o agua
- Alto consumo de agua, electricidad y generación de desechos
- Todo tipo de establecimiento causa un impacto al medio ambiente, ya sea por diferentes formas de contaminación, como por los desechos que estás producen, como contaminación sónica, del aire, entre muchas otras.
- Primero por la construcción del hotel, muchos desechos de dicha construcción puede afectar el lugar, posteriormente sí no se maneja de forma correcta los desechos diarios de dicho hotel puede ser un problema que a la larga afecta considerablemente a las especies.
- En realidad cualquier establecimiento que contamine causa un impacto negativo, no importa si es un hotel o no.
- Hay operaciones que son realmente contaminantes y desperdician recursos
- Por qué cada habitación generará gran consumo de agua, energía y residuos
- Por ser más lujosos demandan más recursos para explotar, además de que necesitan más artefactos de contaminen el medio ambiente

- No tengo conocimiento sobre normativas que tengan que seguir los hoteleros por lo cual no puedo dar un criterio

De acuerdo al manejo de la empresa

- Creo que depende mucho de la empresa, el responsable uso de los recursos naturales como el agua, el daño a los ambientes naturales y sobre todo los desechos de residuos sólidos, que personalmente pienso que es el impacto más grande que genera estos establecimientos.
- Depende de cómo un hotel vela por sus instalaciones y la forma de ayudar al medio ambiente.
- Depende de hotel
- Depende del manejo del establecimiento
- Depende del manejo de cada hotel
- Aunque depende del hotel y su forma de operación
- Porque no todos los hoteles son amigables con el ambiente
- Muchos han implementado prácticas beneficiosas pero pocos han continuado fijamente en el objetivo y son pocos los que no han iniciado con estas.
- Sí las que son mal administradas
- Si no son cuidadosos si porque dañan el entorno
- Toda actividad humana genera un impacto, no obstante, mediante buenas prácticas ambientales, se puede llegar a un equilibrio, el problema es que a nivel de hoteles el impacto es fuerte, y no se puede dejar de lado el impacto social
- De igual manera, la pregunta anterior la respondería con un “depende”. Efectivamente, todo depende de las prácticas específicas de cada uno de los hostales. Sin embargo, me atrevería a decir que tienen menor impacto negativo ambiental que los hoteles.

Otras formas contaminación

- Algunos hoteles que están cerca de los mares pueden ocasionar daños a los acuíferos. Generan contaminación ambiental.
- En muchos casos se ve afectado el ecosistema por las construcciones

- Esto depende, ya que en muchos de los casos al construir hoteles y demás afectan al medio ambiente destruyendo ecosistemas, por otra parte beneficia al sector turismo
- Deforestación y otros
- En ocasiones se deforestan zonas verdes para construir estos hoteles o las malas prácticas del hotel cómo de sus visitantes pueden ser un factor de contaminación en zonas cercanas

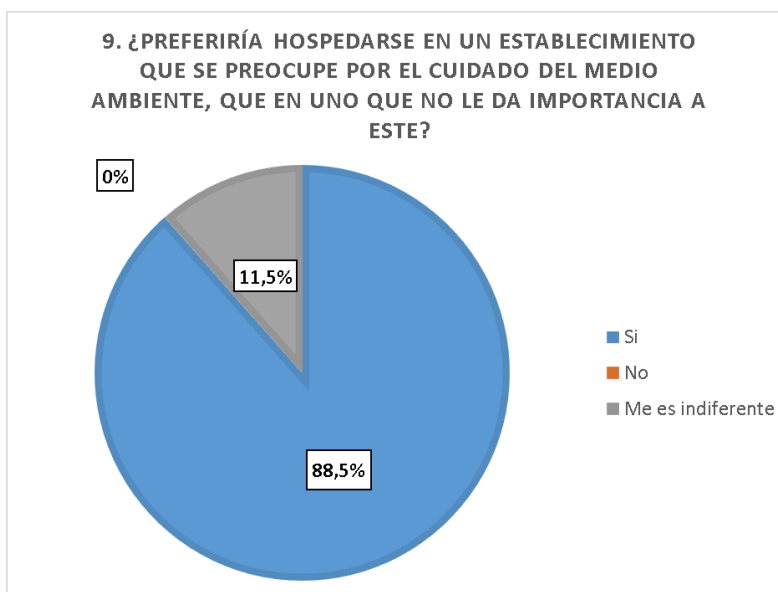
Con respecto al impacto negativo al ambiente que ocasionan las operaciones de los hoteles, se obtiene que este se da debido al nivel de interés que posea la empresa a implementar formas de no generar daño al mismo, además, además del mal manejo de residuos que se da también en la empresa y de sus actividades productivas en las diferentes áreas, que muchas veces contaminan el ambiente y porque la población no maneja un grado de consciencia en cuanto al daño que se puede ocasionar al ambiente. Sin embargo otra parte de la población piensa que no siempre se da un impacto negativo al ambiente o que este es mínimo, pero que esto depende del manejo de las operaciones que tenga cada empresa.

2. Importancia de la sostenibilidad ambiental

En esta categoría, se da a conocer la perspectiva de las personas en cuenta a la importancia que le dan estas a la sostenibilidad ambiental, entendiéndose esta como, “el desarrollo que satisface las necesidades del presente, sin comprometer la capacidad para que las futuras generaciones puedan satisfacer sus propias necesidades.” (Gutiérrez 2015, p.91)

Por lo cual, la experiencia del visitante con respecto a la sostenibilidad ambientales un aspecto de gran relevancia, ya que esta debe también beneficiar al mismo de forma directa y enriquecer la experiencia de este durante el tiempo transcurrido en el establecimiento.

Gráfico# 10 Opinión sobre hospedarse en un establecimiento amigable con el ambiente.



El 88,5% de la población preferiría hospedarse en un establecimiento que se preocupe por el medio ambiente, lo que rescata la importancia del cuidado de este y de implementar prácticas para lograr la sostenibilidad en los hoteles, pero también en el ámbito turístico en general, puesto que atrae a la población, lo cual genera mayor cantidad de visitantes, que toda empresa turística y en este caso las de hospedaje tomen medidas para no generar un gran impacto al ambiente, mientras que el resto de la población, un 11,5 % no se preocupa por el medio ambiente.

10. ¿Qué técnica o técnicas amigables con el ambiente recomendaría para que sean efectivas en un hostel u hotel?

Respuestas de los encuestados:

Las cinco erres

- Reciclar
- Seleccionar la basura
- Compostas, reciclaje, reutilización
- Reusar el agua. Y clasificar bien la basura.

- Reducción del uso de plástico, excelentes técnica de reciclaje, estrictas normas para evitar que se bote basura fuera de los basureros
- El énfasis en el correcto desecho de los residuos.
- Evitar el uso de plásticos de un solo uso.
- Reciclaje
- Las 3R reducir, reciclar y reutilizar tanto como sea posible
- Que los hoteles fomenten el reciclaje y el cuidado de zonas verdes en los hoteles.
- Basureros de reciclaje
- Evitar el uso de papelería
- Reutilización del agua de ducha para halar la cadena de los servicios sanitarios
- Ahorro y reutilización de los recursos hídricos.
- Reciclaje, separación de desechos
- Reciclaje, uso adecuado del agua
- Reciclar, ahorro de los servicios básicos

Manejo de recursos

- Control de los desechos, control del uso del agua, control del gasto de energía.
- Ahorro de agua. Aprovechamiento de residuos
- Ahorro efectivo de recursos
- Buen manejo de los desechos sólidos y líquidos, ahorro de agua y luz
- Manejo de residuos, ahorro de energía y agua
- Manejo de desechos y protección del habitat
- Ahorro de agua y energía
- El manejo de las aguas residuales.
- El correcto desecho de los residuos y un correcto manejo de los sobrantes de comida
- Ahorro del agua
- Ahorro de agua y reciclaje
- Ahorro de agua, cuidado del medio ambiente
- Correcto manejo de desechos sólidos y de aguas residuales
- Ahorro de la energía
- Manejo de residuos fecales y ahorro de agua.

- Mejor manejo de desechos y el uso del agua
- Reducir gastos en energía, agua, no es necesario tanto lujo en un hotel

Uso fuentes tecnológicas

- El uso de la tecnología, de paneles solares, de recursos que sean amigables con el ambiente y que ayuden al ahorro de energía, reciclar
- Utilizar fuentes de energía alternativas, utilizar tecnología para el ahorro energético y del consumo del agua, proyectos de compostaje y huertos que anime a los huéspedes a participar en este tipo de proyectos
- Generación de electricidad con paneles solares, además de manejo de aguas negras etc.
- Algo que ayudaría mucho a ser amigables con el ambiente es por ejemplo que las flotas vehiculares sea de energía limpia
- El uso de paneles solares y creación de plantas de tratamiento de gases
- Clasificación de desechos, reutilización de aguas, entre otros
- Utilización de energía renovable
- Lámparas y tubos con sensores de proximidad
- Que cuenten con una tecnología de ahorro energético

Productos o materiales amigables

- Usar cosas amigables con el ambiente
- Utilizar en lo mayor posibles objetos, muebles, etc, que sean eco amigables.
- Todo lo que usen sea biodegradable
- Químicos amigables

Otros ejemplos

- Basureros para reciclaje, uso de paneles solares.
- Tomar en cuenta las repercusiones del medio ambiente en la toma de decisiones.
- Compostaje, incentivas a lastimar personas a ser verdes, siento que cuando se involucran personas genera una ventaja
- La reducción de ruido y contaminación lumínica.

- Métodos de reciclaje, incitar a las personas a economizar agua o luz, incitar a las personas a cuidar la flora y fauna que se puede encontrar cerca del hotel.
- Ahorro de agua, energía, iluminación Led, manejo correcto de desechos, evitar el desperdicio de alimentos
- El ahorro del agua cuando se realiza limpieza y lavado de la ropa de cama, con el adecuado manejo de los desechos tanto de los clientes como propios funcionarios del hotel
- Hacer programas de limpieza y recolección de residuos aledaños al hotel o lugares cercanos para ayudar al medio ambiente y su preservación
- Hacer una composta y una huerta
- Reciclaje/reutilización de agua para fuentes o servicios sanitarios/uso de paneles solares
- Uso razonable de agua, reciclaje y uso de producto amigable de ambiente
- Agua, luz, programas de reciclaje, mejor manejo de desechos, si son los que dan shampoo o jabones o así que sean sin Olastico y quizá con ingredientes menos dañinos para la tierra y el agua
- Que regulen el consumo de agua potable, que no contaminen cuencas con aguas negras, que reciclen lo que se pueda, que utilicen productos biodegradables, etc.
- Uso de otras fuentes de energía, reciclaje
- Limitar los espacios de fumado
- El uso de energías renovables, plan de reciclaje
- Volcánica
- Principalmente el buen manejo de los desechos y también la utilización de energías limpias como paneles solares, entre otras
- Que sean respetados los ecosistemas y se le valor a estos, en vez de construir variedad de infraestructura, valorar la naturaleza y ser amable con ella.
- Construir pero no afectando los bosques
- Manejo correcto de los desechos de la construcción
- Sería bueno que ellos mismos producirán sus propias huertas para los dos.
- Lo negativo de un hostel para mi es el compartimiento de los utensilios de cocina nunca lo eh visto bien
- Reciclaje, iluminación natural, compostaje, energía solar

- Reciclar, ahorro de energía como optar por paneles solares, ahorro de agua, implemento de productos biodegradables
- Entretenimiento orgánico
- Compostaje, ahorro de agua
- Uso de una compostera, utilización de paneles solares, aprovechamiento del agua llovida, utilización de productos biodegradables...
- Control de emisión de gases y aprovechamiento de desechos sólidos
- Podría mencionar la técnica del compostaje, que permite ahorrar en el cuidado de los jardines, pues puede usarse como abono orgánico. (De hecho he conocido muchos hostales en dónde se hacen voluntariado para sembrar árboles o cultivar vegetales orgánicos a cambio de hospedaje). Incitar al huerto, plantando más árboles orgánicos y apoyar a las empresas locales y sostenibles, al comprarles sus productos seguidamente de mostrarlos en la mini tienda del hotel o en la esquinita de la recepción del hostel ayuda grandemente a estos pequeños empresarios, motivando y educando a la población nacional como extranjera en el uso adecuado.

En relación con técnicas amigables con el ambiente recomendadas, estas se pueden dividir en la implementación de las cinco erres, es decir, reducir, reutilizar, reciclar, rechazar y reparar, también el efectivo manejo de los residuos, la utilización de fuentes tecnológicas como energías renovables o paneles solares, el uso de productos amigables, evitando químicos u otros contaminantes, entre otras como el compostaje o el control en la emisión de gases.

Entrevistas

A continuación, se desarrollará un análisis de las respuestas dadas por los encuestados con respecto al manejo del tema de investigación en su empresa.

Tabla #5 Categorías de las entrevistas

Categoría	Descripción
Conocimiento técnicas sostenibles	<p>En esta categoría se puede evidenciar, que en los diferentes hostales, se conoce el término de técnicas amigables con el ambiente o sostenibles y además se da la aplicación de algunas de estas, por lo que dentro de las principales técnicas que estos hostales implementan se encuentran: el ahorro de agua, ahorro de energía, manejo de los desechos y reciclaje. Por lo que se destaca que estos toman en cuenta la sostenibilidad como aspecto importante a llevar a cabo en su empresa y además, la perspectiva que tienen en común, en cuanto a las técnicas de mayor relevancia y que son las que les han sido funcionales.</p>
Certificación Sostenibilidad Turística	<p>En cuanto al CST en los hostales, se ha vuelto muy difícil para estos el poder adquirirlo ya que muchas veces esta categoría de establecimiento no es reconocido ni visibilizado como se debería, es por esto que solo un hostel lo posee actualmente, sin embargo los demás están trabajando para poder adquirirlo, pero se requiere de la ayuda de diferentes instituciones para que esto sea más fácil de conseguir.</p>
Consciencia ecológica	<p>En cuanto a consciencia ecológica, se hace referencia a la implementación de capacitaciones en materia ambiental y es un</p>

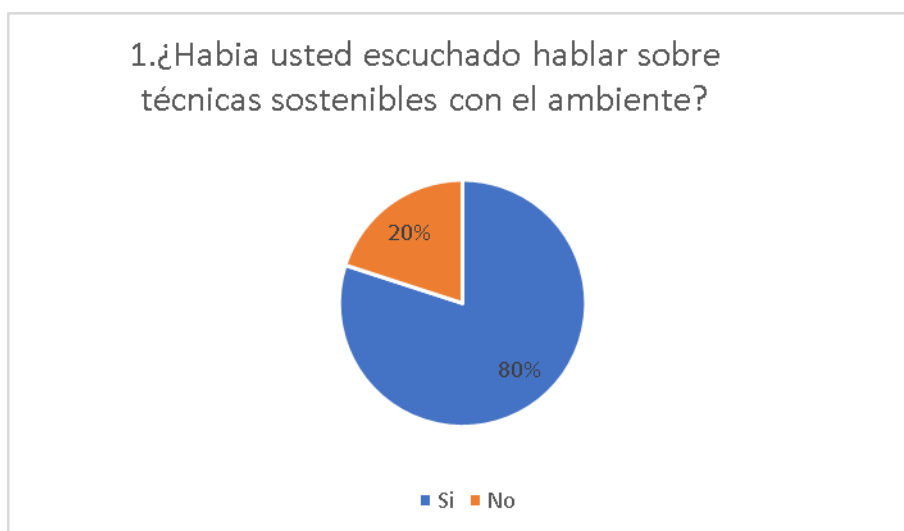
	<p>aspecto que no todos los hostales toman en cuenta actualmente o que han dejado de aplicar, pero que sería beneficioso aplicar, puesto que, de esta manera, los trabajadores de los hostales ampliarían su conocimiento sobre estas técnicas y las podrían poner en práctica en la empresa.</p>
<p>Impacto Ambiental</p>	<p>Cada uno de los hostales es consciente del daño que ocasiona al ambiente las operaciones de su empresa, es por esto que realizan diferentes técnicas para evitar que este impacto no sea en gran cantidad y se trabaja constantemente para en la búsqueda de procesos que puedan ser amigables con el ambiente y evitar el desperdicio de recursos, un ejemplo de esto son los sistemas de ahorro de agua.</p>
<p>Otros tipos de contaminación</p>	<p>Entre otros tipos de contaminación se hace mención a contaminación por ruido, iluminación, aire y suelo, los hostales tratan de evitar la contaminación por ruido para que esto no afecte a los clientes, a la vez en la iluminación se da énfasis a la utilización de bombillos led y además se evita el uso de productos químicos y se utilizan productos naturales en sus diversas áreas, así como el trabajar con empresas que proveen de estos productos amigables con el ambiente.</p>
<p>Beneficios de Técnicas Sostenibles</p>	<p>En relación con los beneficios de la aplicación</p>

	<p>de técnicas sostenibles en hostales, se reflejan varios beneficios tanto para el medio ambiente, como para los hostales, puesto que estos han experimentado la reducción de costos al existir un menor gasto en el consumo de agua y energía, además de la mejora en la imagen que tienen el visitante de la empresa, lo que le genera un atractivo y una ventaja competitiva a la misma.</p>
<p>Técnicas recomendadas</p>	<p>Con respecto a técnicas que aún no se llevan a cabo en los hostales pero que se encuentran como metas de estos, dentro de las que más se tomaron en cuenta se mencionan la utilización de paneles solaras o energías renovables, el aprovechamiento del agua de lluvia para sus procesos productivos, la creación de composteras, y una mayor concientización al cliente. Estas dependen de la necesidad de cada hostel, de la inversión que se requiera y que sean beneficiosas para la empresa.</p>

Elaboración propia, San José, 2021

A continuación, se presentarán los resultados de las encuestas llevadas a cabo a los visitantes de los hostales, las cuales se realizaron solamente a 5 personas, ya que por motivos de la pandemia por Covid-19, fue difícil acceder a un mayor número de personas. Estas se presentan en forma de gráficos, además de respuestas abiertas.

Gráfico #11 Técnicas Sostenibles



Se puede apreciar que los visitantes de los hostales, han escuchado hablar, sobre técnicas sostenibles que se pueden llevar a cabo, o que se llevan a cabo en los diferentes establecimientos. En conjunto con esta pregunta, se realizó la siguiente:

¿Qué sabe de estas técnicas?

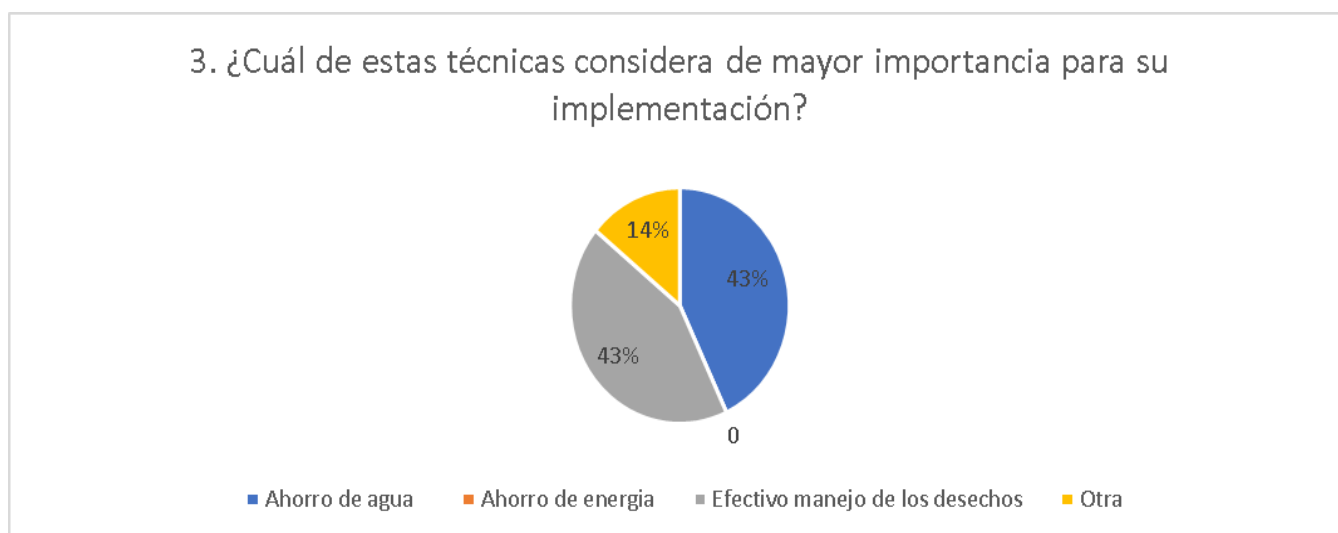
- Reusar, reciclar, etc. Lo que se al respecto son sus usos y aplicaciones en ciertos ámbitos de la vida.
- Son técnicas que se utilizan para mitigar el impacto de la contaminación en el medio ambiente.
- Son una obligación para cierto tipo de empresas, las cuales tienen un impacto en el ambiente.
- Son prácticas o acciones que ponen en marcha las empresas en su busca de sostenibilidad.
- Sobre la sustitución de algunos materiales que perjudican el ambiente, lo cual son medidas que se han implementado en restaurantes, supermercados y en el hogar, ya no es solo reciclar, sino sustituir.

Gráfico #12 Nivel de conocimiento



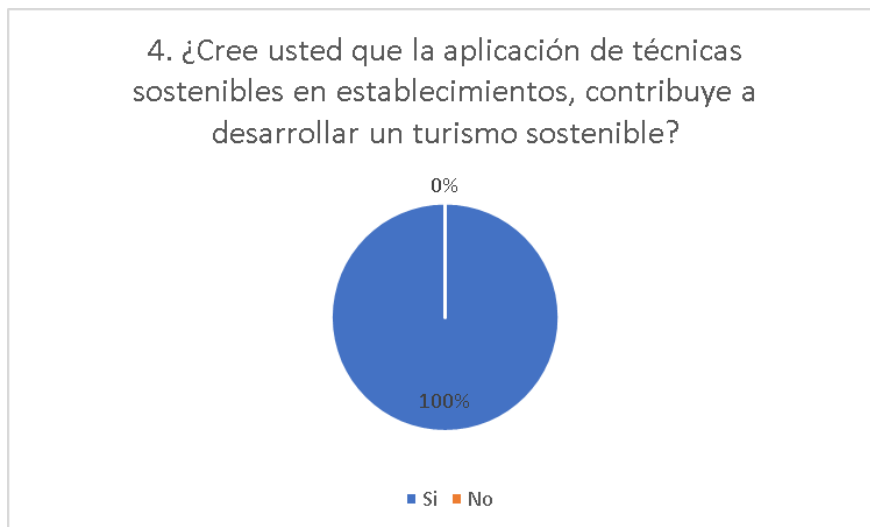
En esta pregunta se logra conocer el nivel de conocimiento de los encuestados en cuanto a técnicas sostenibles, por lo que 4 de estos contestaron que poseen poco conocimiento y uno contestó que mucho.

Gráfico #13 Nivel de importancia



Para esta pregunta, se podían escoger varias opciones, por lo que las respuestas fueron variadas, se definió que el ahorro del agua y el efectivo manejo de los recursos tienen la misma importancia, en cuanto al ahorro de energía no creen que sea tan importante, mientras que una persona que optó por la opción otra, dijo que todas las opciones son importantes.

Gráfico #14 Turismo Sostenible

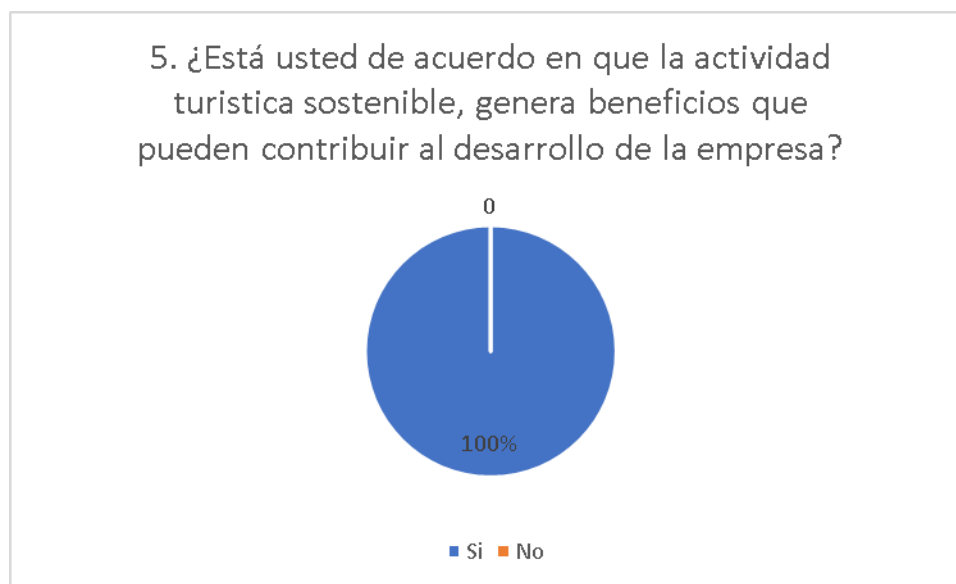


Aquí, las 5 personas encuestadas estuvieron de acuerdo en que las técnicas sostenibles van de la mano con el desarrollo de un turismo sostenible. A continuación, sus opiniones:

¿Por qué?

- Claro que sí, un ejemplo es generar prácticas a nivel empresa como reciclar, así como el manejo de los desechos
- Porque es un punto de globalización, donde personas de todo el mundo pueden obtener buenas ideas sobre las prácticas existentes en distintos lugares.
- Claro que sí, ya que nuestra misión es proteger las bellezas de nuestro país, pues son nuestro recurso de ingreso.
- Lugares limpios atraen más turistas.
- Sí, ya que, al implementar estas técnicas, la industria turística logra ser más sostenible en todas sus áreas.

Gráfico #15 Beneficios de la empresa



También, los encuestados estuvieron de acuerdo en que la sostenibilidad, genera beneficios a la empresa y no solo al ambiente. Además, explican por qué creen esto:

¿Por qué?

- Porque es un aspecto que las personas buscan, a la hora de elegir un establecimiento de hospedaje.
- Claro, esto hace a una empresa mucho más atractiva para cualquier persona.
- Sí, porque mejora la imagen de esta antes los clientes.
- Sí, ya que se logra una reducción en los costos de los procesos de la empresa.

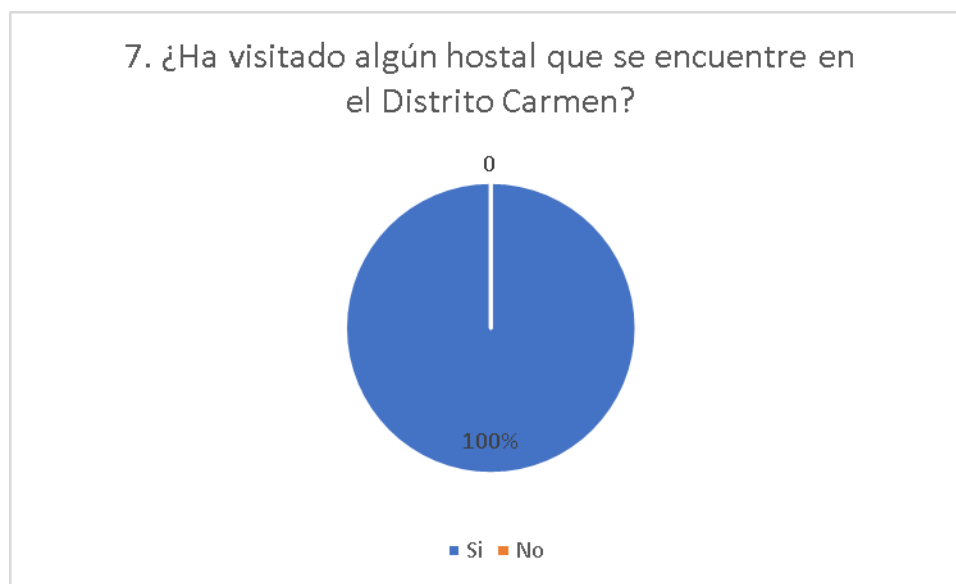
Gráfico #16 Concepto de hostel

La respuesta de los 5 encuestados fue sí, puesto que esta pregunta fue realizada a visitantes de los diferentes hostales de la zona. A continuación, explican las características que para ellos posee cada establecimiento:

¿Qué sabe de estos?

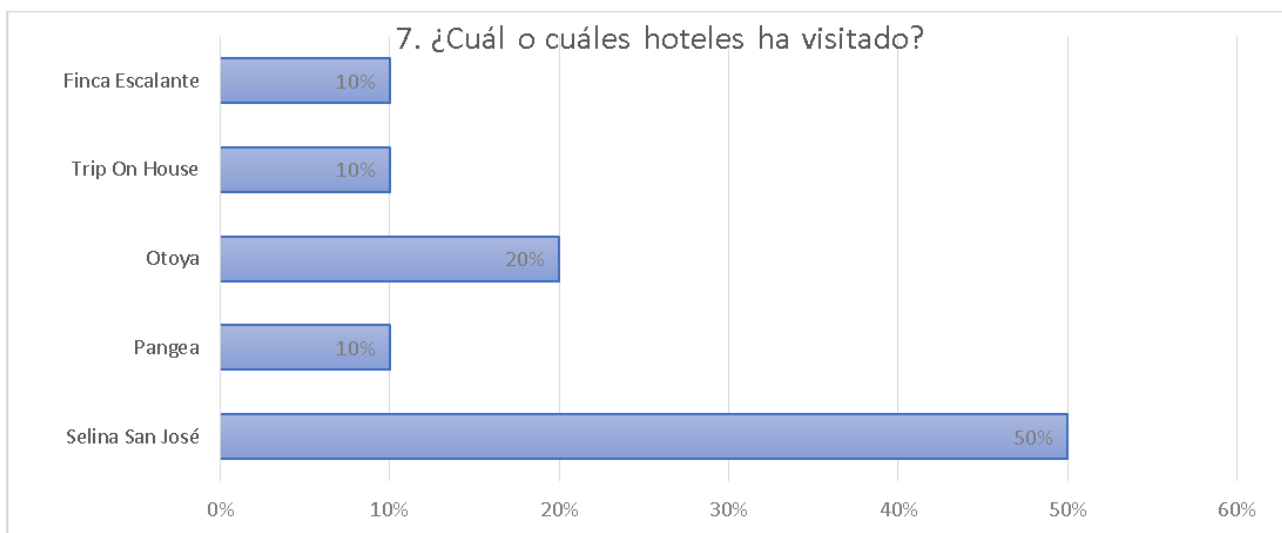
- Son hoteles pequeños, los cuales tienen diferentes tipos de habitaciones para ofrecer a distintos tipos de clientes.
- Tipo de hotel dedicado a compartir, sea cocina común o literas.
- Son lugares de paso frecuentemente usados por viajeros los cuales buscan por su accesibilidad en precio. Usualmente son baratos y accesibles.
- Lugares de paso o escala donde uno o varios turistas pasan la noche, para seguir su viaje.
- Es un gran lugar para conocer gente y un alojamiento para ahorrar dinero.

Gráfico #17 Visitación de hostales



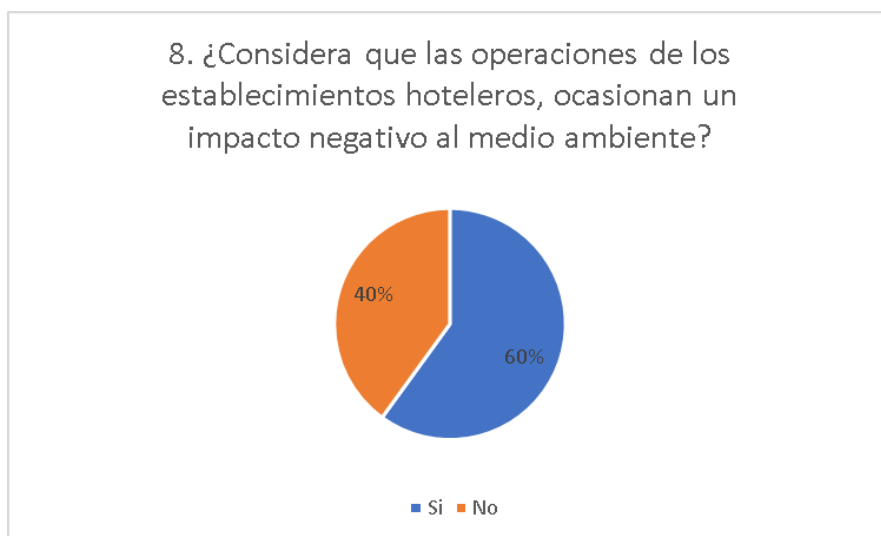
Las personas encuestadas, se encuentran actualmente hospedados en un hostel de los mencionados en el trabajo, que se encuentran en el Distrito Carmen.

Gráfico #18 Hostales del Distrito



Se puede ver, como hay gran variedad de respuestas, ya que los encuestados han visitado 5 de los hostales de los que se habla en la investigación, sin embargo, el más común y visitado es el Selina San José.

Gráfico #19 Operaciones Hoteleras

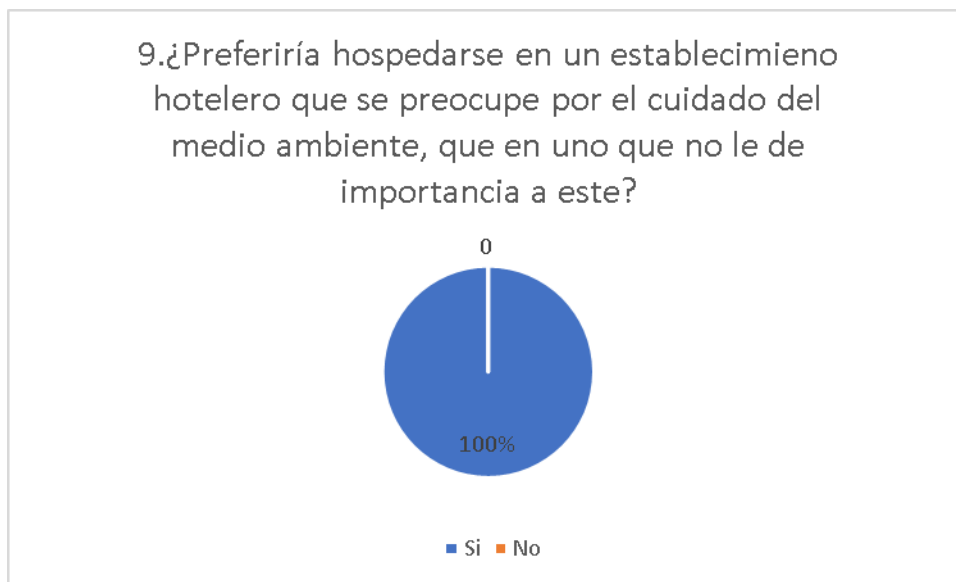


En esta pregunta estuvieron divididas las opiniones, puesto que 3 personas consideran que los hoteles, si se ocasiona un impacto negativo al ambiente, pero 2 de ellas consideran que no es así. Seguidamente, cada uno de ellos explica su respuesta:

¿Por qué?

- Sí, si no hay un adecuado manejo de los desechos de aguas jabonosas, negras y otros.
- Si cuando las actividades no se realicen de la manera adecuada irrespetando el ambiente.
- Si los hoteles manejan buenos hábitos, no tiene un hotel porque afectar al medio ambiente.
- Depende de las prácticas que estos realicen, pero no creo que afecten tanto.
- Sí, ya que las diferentes operaciones que se realizan, son fuentes contaminantes.

Gráfico #20 Importancia del cuidado del medio ambiente



Con esta pregunta se refleja la importancia del cuidado del medio ambiente, ya que el 100% de los encuestados prefieren hospedarse en un hotel que se preocupe por el medio ambiente, además, de acuerdo con las entrevistas realizadas en los diferentes hostales, todos estos manejan técnicas amigables con el ambiente.

10. ¿Qué técnica o técnicas amigables con el ambiente recomendaría para que sea efectiva en un hostel u hotel?

- Mejor manejo de los desechos.
- Reciclar, manejo del agua (no desperdiciar), aguas negras, electricidad a base del sol, crear un ambiente equilibrado.
- Campañas de limpieza, reciclaje, uso de aparatos electrónicos de poco consumo.
- El uso de materias primas que tienen que cambiarse, por su nivel contaminante y hacer consciencia de ahorro de energía, agua y demás.
- La implementación de paneles solares o diferentes prácticas para disminuir la huella carbono neutral.

CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Las técnicas amigables con el ambiente son un tema importante, ya que el impacto ambiental que se vive hoy en día es una realidad y se debe de tomar en cuenta, todo lo que esté al alcance para lograr el cuidado y la reducción del mismo, puesto que esto podría traer consecuencias cada vez más graves para el planeta, además de su relación con hostales y hoteles en general, en cuanto al daño que producen sus actividades operativas, por lo que se requiere un esfuerzo de estos establecimientos, para lograr tener un equilibrio entre el cuidado del ambiente y el buen funcionamiento de la empresa.

En cuanto al primer objetivo el cual es, identificar las diferentes técnicas llevadas a cabo por los hostales en materia ambiental, se aplican instrumentos como las entrevistas, de las cuales se obtuvo, que los diferentes profesionales y trabajadores de los hostales, poseían suficiente conocimiento en cuanto a técnicas amigables con el ambiente y aplicaban algunas de estas, por ejemplo, el ahorro de agua y energía y la separación de los desechos para el reciclaje, principalmente, sin embargo, otras no se han estado implementando.

Lo cual nos lleva al segundo objetivo, descubrir los beneficios de la gestión ambiental aplicada en los hostales del Distrito Carmen, se obtuvo de las entrevistas, que la aplicación de estas técnicas ha resultado beneficioso para las empresas, y que dentro de estos beneficios están, el ahorro en el costo por el consumo de agua y energía de la empresa, la reducción de la cantidad de basura que tiende a contaminar y que pasa a ser reciclada, además de mejorar la imagen de la empresa.

Sin embargo, a pesar de que los hostales lleven tiempo utilizándolas, a algunos de estos, se les ha dificultado la implementación de las mismas por diferentes motivos, el principal de ellos fue que son costosas y se necesita de una inversión inicial para poder hacerlo y es algo que no les es factible en el momento. Otro motivo fue la pandemia por Covid-19, ya que, muchos de los hostales tuvieron que reducir costos recortando personal y algunos de ellos hasta tuvieron que cerrar por un tiempo.

Por otra parte, también, mencionaron el hecho de que muchas veces existe la disposición de parte de la empresa para hacer un cambio, sin embargo no existe la ayuda necesaria de las instituciones como la Municipalidad de San José con respecto a la recolección de los residuos, para poder dar una correcta separación, reciclaje y buen manejo a estos y tampoco poseen tanto nivel de visibilidad para lograr la obtención del CST.

Para el tercer objetivo, conocer la visibilidad de los distintos hostales que se encuentran alrededor del Distrito Carmen, se realizaron encuestas a la población, con lo que se obtuvo, que la mayoría de las personas conoce la categoría de hostales a nivel general, sin embargo, muy pocos han visitado algún hostel del Distrito Carmen, esto porque muchas veces los hostales al ser de categoría inferior a los hoteles, no son tan conocidos ni se les da el nivel de importancia que merecen, por lo cual estos deberían de, tener una mayor visibilidad y reconocimiento, esto podría lograrse mediante las diferentes formas de promoción que utilicen por ejemplo redes sociales, página web, o el uso de plataformas de reservaciones como booking, entre otras: además de la ayuda de las diferentes entidades turísticas como por ejemplo el ICT; esto, para que puedan tener una un mayor nivel de visitación, ya que estos forman una gran parte del ámbito turístico.

En relación con el cuarto objetivo, Caracterizar las experiencias de los visitantes de los hostales de la zona en cuanto a técnicas amigables con el ambiente que manejan estos, se realizaron las encuestas a los visitantes y se concluyó que, las personas que han tenido la oportunidad de visitar estos hostales, los cuales fueron visitantes de los hostales Selina, Finca Escalante, Otoya, Trip On House y Pangea, si han visto reflejada la implementación de diversas técnicas sostenibles en estos hostales y piensan que si se deben tomar en cuenta, además de que estos escogerían hospedarse en un hostel que se preocupe e implemente prácticas para el cuidado del medio ambiente, que en uno que no lo haga, lo que destaca la importancia de las técnicas amigables con el ambiente, tanto para el desarrollo de la empresa como para el turismo sostenible.

Finalmente, como último objetivo de investigación, se obtiene, Estudiar la viabilidad en la implementación a mediano plazo de técnicas amigables con el ambiente en Hostales, de acuerdo con las necesidades de cada hostel, este respondiendo al objetivo general, ya que con esto se abre

la oportunidad para futuras investigaciones el poder poner práctica en hostales técnicas sostenibles encontradas en este trabajo, que pueden ser de gran ayuda para los mismos, como por ejemplo, la implementación de paneles solares y energías naturales, utilización del agua de lluvia para su utilización en diferentes procesos de la organización como la limpieza de los pisos y otros espacios, la creación de composteras con los desechos que se generan, programas de carbono neutralidad, entre otras.

Recomendaciones

Como primera recomendación se menciona, brindar capacitaciones a los trabajadores de los hostales en cuanto a materia ambiental y a las diferentes técnicas amigables con el ambiente, para que estos estén más informados y tengan mayores opciones para poder implementar en su hostel, y que a la vez, se puedan analizar los beneficios que estas ofrecen a la empresa.

Se propone, realizar algún tipo de alianza o unión de parte de los hostales del Distrito Carmen, para solicitar un mayor apoyo de la Municipalidad de San José, en el tema de reciclaje y manejo de los desechos, además de requerir una mayor responsabilidad de parte de esta institución en cuanto al establecimiento de los días de recolección de los desechos, para que los negocios no se vean afectados.

Se recomienda, a los hostales un fortalecimiento en sus estrategias de publicidad, como los medios utilizados para darse a conocer, es decir, brindar una mayor publicidad y descubrir nuevos medios, ya que algunos de ellos cuentan con página web y redes sociales, sin embargo otros no, lo que dificulta su nivel de visitación. Además del apoyo de entidades como el ICT, entre otras, para la mayor visitación de los hostales como categoría de establecimiento turístico y con esto, facilitar la obtención del CST principalmente.

Se sugiere, el reforzamiento de las medidas implementadas en los diferentes hostales, a causa de la pandemia por Covid-19, ya que en casi todos estos solo el personal trabajador contaba con mascarilla para atender a los huéspedes, sin embargo, para los huéspedes no era obligatorio el uso de la misma, además no existe un protocolo a seguir a la entrada de los establecimientos en cuanto al lavado de manos, distanciamiento, etc.

Se aconseja, dar seguimiento a la investigación de nuevas técnicas sostenibles, que puedan ser implementadas en los hostales del Distrito Carmen y además, en hostales y hoteles de los diferentes distritos de San José. Así como también, analizar la necesidad de implementación de estas técnicas en otros hoteles del país fuera de San José.

Se plantea, para una próxima investigación, un análisis más profundo y a una mayor cantidad de personas, de la experiencia de los visitantes de los distintos hostales, en cuanto a las técnicas sostenibles aplicadas en los mismos, para lograr tener una perspectiva más amplia de la relación de estos con el ambiente.

Referencias

- Alfaro, R. (s.f) El arribo del Confort a Costa Rica. San José, Costa Rica: Coordinador de Estudios Generales, Universidad Estatal a Distancia. Recuperado de: <https://www.uned.ac.cr/extension/extension-en-accion/historiando-costarica/699-el-arribo-del-confort-a-costarica>
- Arce, J. (2010). Medios y mecanismos para potenciar el monumento nacional guayabo como sitio de interés turístico científico. Universidad internacional de las Américas.
- Altamirano, C y Báez, J (2017). Buenas prácticas de turismo sostenible en el Centro Turístico Apart Hotel Acuarius de Luis. Trabajo de seminario de graduación para optar al grado de: (Licenciado en Turismo Sostenible). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Nicaragua, Managua. Recuperado de: <https://repositorio.unan.edu.ni/9448/1/18922.pdf>
- Anónimo (s.f). Cantón central. Recuperado de: <https://www.infocostarica.net/san-jose/canton-central.html>
- Anónimo (s.f). Hoteles en San José. Recuperado de: <https://www.san-jose-hotels-cr.com/es/type/hostels-11/>
- Anónimo (s.f) Hostal. Recuperado de: <https://www.hosteleria.site> › Definición
- Anónimo (s.f) Barrios Josefinos. Recuperado de: <https://micostaricadeantano.com/tag/barrios-josefinos/>
- Anónimo (2016) Información para profesionales de turismo. 20 Tipos de establecimientos clásicos de la hotelería. Recuperado de: <https://www.reportelobby.com/2016/02/establecimientos-clasicos-hoteleria-reporte-lobby.html>
- Bernal, P. y Sánchez, S. (2015) FACTIBILIDAD DE LA CREACIÓN DE UN HOSTAL DENTRO DEL SECTOR URDESA DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, COMO ALTERNATIVA DE ALOJAMIENTO Y COMPLEMENTO AL SECTOR TURÍSTICO. (Tesis), Universidad Estatal de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11408/1/TESIS%20APROBADA%2006AGO2015%20finalll.pdf>
- Calderón, M., Colón, V. y Jiménez M. (2016). La Implementación de prácticas sostenible en el Hostal Familiar “Hacienda Colonial”, del municipio de Granada, Departamento de Granada, período Diciembre 2015 – Junio 2016. (Trabajo Monográfico para optar por la titulación). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua. Recuperado de: <https://repositorio.unan.edu.ni/2487/1/20467.pdf>
- Campos, D. y Bermúdez, L (2020). Pymes, responsabilidad social y desarrollo sostenible. InterSedes, 43,2215-2458. Recuperado de:

<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/intercedes/article/view/41989/42302>

Cartin, M. (2020) HOTELES DE ANTAÑO DE COSTA RICA. Recuperado de:

<https://micostaricadeantano.com/2020/09/17/la-hoteleria-en-la-costa-rica-de-antano-su-historia/>

Castañeda, D y Valencia, O (s.f). La gestión ambiental en los hoteles: Dann Carlton, San Fernando Plaza, Hotel GHL Confort San Diego y Hotel Mediterráneo en la ciudad de Medellín. Grupo de Investigación de estudios en turismo GET de la Universidad de Medellín. Recuperado de: <http://rdigitales.uptc.edu.co/memorias/index.php/simposio/simposio/paper/viewFile/374/372>

Durán, A. (2015) Unidades de Análisis. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/margaraduran/unidades-de-analisis-54758257>

Elvira, L. y Morales M. (2018). Plan de negocio de un hostel sostenible, amigable e incluyente con la comunidad en Palomino, La Guajira. (Trabajo de grado).Universidad Externado de Colombia, Colombia. Recuperado de:

https://bdigital.uexternado.edu.co/flip/index.jsp?pdf=/bitstream/handle/001/1518/BAA-spa-2018-Plan_de_negocio_de_un_hostal_sostenible_amigable_e_incluyente_con_la_comunidad_en_Palomino?sequence=1&isAllowed=y

Escobar, D. (2018). Turismo sostenible y desarrollo: análisis del desarrollo turístico sostenible colombiano mediante el estudio de la efectividad de los programas de asistencia al desarrollo como modelos de ayuda a la sostenibilidad local. Tesis Doctoral, Programa de Doctorado Interuniversitario en Turismo, Universidad de Girona, Colombia. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10803/667297>

Flores, N. y Vega, A. (2015). ¿Por qué implementar un Plan de Responsabilidad Ambiental en su institución? *Biocenosis*, 30,1-2. Recuperado de: <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/biocenosis/article/view/1435/1503>

Gándara, J., Brea, J. y González, M. (2007). Hoteles sostenibles para destinos sostenibles. La calidad hotelera como instrumento para la sostenibilidad. *Comunicaciones*, 2, p.19. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2482212>

González, F. (s.f). Fuentes de Información. (Seminario de Investigación I). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá. Recuperado de: <https://dis.unal.edu.co/~fgonza/courses/2006-II/seminario-I/fuentesInformacion.pdf>

Gutiérrez, C (2015). El desarrollo sostenible: Conceptos básicos, alcance y criterios para su evaluación. San José, Costa Rica: UNESCO. Recuperado de: <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Havana/pdf/Cap3.pdf>

- Gutiérrez, J. y Sánchez, L. (2009), MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE, UNIVERSIDAD LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE. Recuperado de: http://files.uladech.edu.pe/docente/17817631/mads/Sesion_1/Temas%20sobre%20medio%20ambiente%20y%20desarrollo%20sostenible%20ULADECH/14._Impacto_ambiental_lectura_2009_.pdf
- Hernández, Fernández & Baptista (2014). Metodología de la investigación (6ª ed.). México D.F: McGraw Hill Education. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hidalgo, D., Reinhold, D. y Aguilar, R. (2018). “Implementación de prácticas sostenibles de turismo para el tratamiento de aguas y manejo de residuos sólidos en albergues turísticos de Talamanca” (Informe final de proyecto de investigación y extensión). San José, Costa Rica. Instituto Tecnológico de Costa Rica. Recuperado de: https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/9979/implementacion_practicas_sostenibles_turismo_tratamiento.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Instituto Costarricense de Turismo, (2017-2021). PLAN NACIONAL DE DESARROLLO TURÍSTICO DE COSTA RICA 2017-2021. San José, Costa Rica. Recuperado de: <https://www.ict.go.cr/en/documents/plan-nacional-y-planes-generales/plan-nacional-de-desarrollo/1071-plan-nacional-de-desarrollo-turistico-2017-2021/file.html>
- Instituto Costarricense de Turismo, (s.f). MANUAL DE CLASIFICACION HOTELERA PARA COSTA RICA. San José, Costa Rica. Recuperado de: <https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/legislaci%C3%B3n-de-empresas/manuales/577-manual-de-clasificaci%C3%B3n-hotelera/file.html>
- Instituto Costarricense de Turismo (2021). Protocolo para Actividades de Hospedaje Sector Turismo. Recuperado de: <https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/material-de-apoyo-coronavirus/protocolos-ict-sector-privado/1688-presentacion-protocolo-actividades-hospedaje-2020-ict-sector-privado/file.html>
- Lalangui, J., Espinoza, C. y Pérez, M. (2017). Turismo Sostenible. Un aporte a la responsabilidad social empresarial: sus inicios, características y desarrollo. Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos, 8, 148-153. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n1/rus21117.pdf>
- Municipalidad de San José (2013) FICHA DE INFORMACIÓN DISTRITAL DISTRITO CARMEN. Recuperado de: https://www.msj.go.cr/MSJ/Municipalidad/Observatorio_SanJoseenCifras/Fichas%20Informativas%20Distrital%202013/1_CARMEN.pdf

- Naciones Unidas (2020), Informe de políticas: La COVID-19 y la transformación del turismo. Barómetro del turismo mundial, vol. 18. Madrid, España. Recuperado de: https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/policy_brief_covid19_and_transforming_tourism_spanish.pdf.
- Navarrete, B. (2011). La gestión sostenible y su comunicación en el sector hotelero de la ciudad de Málaga. Prisma Social, Revista de ciencias sociales, 6, 1-32. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3537/353744578013.pdf>
- Plumed M, Gómez D y Martín C (2018) Planificación turística, promoción y sostenibilidad ambiental: el caso de España. Dialnet, Revista de Ciencias de la Administración y Economía, nº 15, vol. VIII, Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/>
- Salgado, A (2007), INVESTIGACIÓN CUALITATIVA: DISEÑOS, EVALUACIÓN DEL RIGOR METODOLÓGICO Y RETOS. Universidad de San Martín de Porres, 71-78. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v13n13/a09v13n13.pdf>
- Serrano A, Montoya L y Cazares I (2018).Análisis de la sostenibilidad y competitividad turística en Colombia. Dialnet, Gestión y Ambiente 21(1), 99-109. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/>
- Socatelli, M. (2016). Fundamentos para emprendimientos turísticos sostenibles. San José, Costa Rica: EUNED SNV
- Rainforest Alliance y Counterpart International (s.f). Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Comunidades de Latinoamérica. Recuperado de: https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-10/SEMANA3/Guia_de_buenas_practicas_para_turismo_rural_comunitario.pdf
- Torres M, Paz K y Salazar, F. (s.f) METODOS DE RECOLECCION DE DATOS PARA UNA INVESTIGACIÓN. Universidad Rafael Landívar, (Boletín Electrónico No. 03). Recuperado de: <http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/2817/1/M%c3%a9todos%20de%20recol%20ecci%c3%b3n%20de%20datos%20para%20una%20investigaci%c3%b3n.pdf>
- Urbano, P. (2016). Análisis de datos cualitativos. Revista Fedumar Pedagogía y Educación, 3(1), 113-126. Recuperado de: <http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/fedumar/article/view/1122/1064>
- Valenzuela, M. (2017). La sostenibilidad ambiental del sector hotelero español. Una contribución al turismo sostenible entre el interés empresarial y el compromiso ambiental. ARBOR Ciencia, Pensamiento y Cultura, 193-785. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/320883633_La_sostenibilidad_ambiental_del_sector_hotelero_espanol_Una_contribucion_al_turismo_sostenible_entre_el_interes_empresarial_y_el_compromiso_ambiental

Vásquez, K. y Gutiérrez, C. (2016). .Hotel Finca Campestre Rosa Blanca: Ejemplo de responsabilidad social empresarial en Costa Rica. Revista RELACIONES INTERNACIONALES, 89.1, 95-121. Recuperado de: <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ri/article/view/8422>

Villalta, K. (2019). ANÁLISIS DE LA OFERTA DE ALOJAMIENTO DEL RECINTO JERUSALÉN PARA EL DISEÑO DE UN HOSTAL ECOLÓGICO SOSTENIBLE. (Trabajo de titulación). Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/46496/1/An%
c3%a1lisis%20de%20la%20oferta%20de%20alojamiento%20del%20Recinto%20Jerusal%
c3%a9n%20para%20el%20dise%c3%b1o%20de%20un%20Hostal%20EcoI%c3%b3gico%20Sost
enible..pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/46496/1/An%c3%a1lisis%20de%20la%20oferta%20de%20alojamiento%20del%20Recinto%20Jerusal%c3%a9n%20para%20el%20dise%c3%b1o%20de%20un%20Hostal%20EcoI%c3%b3gico%20Sostenible..pdf)

Zamora y Vargas (2009). Distrito el Carmen. Centro de Investigación y Conservación del Patrimonio Cultural & Ministerio de Cultura y Juventud. Ciudad de San José, Costa Rica. Recuperado de: http://www.patrimonio.go.cr/biblioteca_digital/publicaciones/2009/circuito_el_carmen.pdf

APENDICES

APENDICE A: Encuesta

1. ¿Había usted escuchado hablar sobre son técnicas sostenibles con el ambiente?

Si ()

No ()

Si su respuesta a la pregunta anterior fue sí. ¿Qué sabe de estas técnicas?

2. ¿Cuál su nivel de conocimiento sobre estas prácticas de sostenibilidad?

Mucho ()

Poco ()

Nada ()

3. ¿Cuál de estas técnicas considera de mayor importancia para su implementación?

Ahorro de agua ()

Ahorro de energía ()

Efectivo manejo de desechos ()

Otra ()

4. ¿Cree usted que la aplicación de técnicas sostenibles en establecimientos, contribuye a desarrollar un turismo sostenible?

Si ()

No ()

En parte ()

¿Por qué?

5. ¿Está usted de acuerdo en que la actividad turística sostenible, genera beneficios que pueden contribuir al desarrollo de la empresa?

Si ()

No ()

En parte ()

¿Por qué?

6. ¿Conoce usted que es un hostel?

Si ()

No ()

Si su respuesta fue sí. ¿Qué sabe de estos?

7. ¿Ha visitado algún hostel que se encuentre en el Distrito Carmen?

Si ()

No ()

Si su respuesta fue sí. ¿Cuál o cuáles ha visitado?

8. ¿Considera que las operaciones de los establecimientos hoteleros, ocasionan un impacto negativo al medio ambiente?

Si ()

No ()

¿Por qué?

9. ¿Preferiría hospedarse en un establecimiento que se preocupe por el cuidado del medio ambiente, que en uno que no le da importancia a este?

Si ()

No ()

Me es irrelevante ()

10. ¿Qué técnica o técnicas amigables con el ambiente recomendaría para que sea efectiva en un hostel u hotel?

APENDICE B: Entrevista

Tabla #6 Entrevista encargado del Hotel Finca Escalante.

Nombre de la empresa	Hotel Finca Escalante
Nombre del entrevistado y puesto	Andrey Abarca, Manager
¿Manejan en su empresa técnicas amigables o sostenibles con el ambiente o sabe cuáles son?	Se aplica el ahorro de energía, ahorro de agua, manejo consciente de desechos, uso consciente de productos.
¿Cuenta su empresa con el certificado de sostenibilidad turística?	No. Pero se ha estado trabajando para poder obtenerlo.
¿Se clasifican en su empresa, los residuos sólidos (basura) para reciclaje?	Se clasifican los residuos orgánicos, desechos de comida, todo lo que sea biodegradable. Se clasifica el cartón, el aluminio, el vidrio, el papel y el plástico, para lo cual se trabaja con una empresa recicladora, y de lo no reciclable se encarga la municipalidad de San José.
¿Se conoce en su empresa el daño ambiental, resultando de sus actividades productivas?	Si se conoce los daños que se ocasionan, sin embargo se trata de que estas sean mínimas, que no causen un gran daño al ambiente. Hotel Pet Friendly, los residuos de los animales se clasifican.
¿La organización implementa prácticas para reducir la contaminación causada por el ruido, la iluminación y los contaminantes del aire y del suelo?	En cuanto a contaminación acústica, se mantiene un horario establecido para los huéspedes, en el que a las 10 de la noche ya no debe haber ruido en el hotel. En cuanto a los daños ocasionados por productos químicos, se están implementando cambios para utilizar cloro

	<p>orgánico, desinfectante de grado hospitalario, es decir, amigable con el ambiente. Se reduce la utilización de pesticidas y en vez de esto, utilizar productos naturales. No se contamina el suelo.</p> <p>Se utilizan luces discretas en el hotel y los jardines que sean de ahorro de energía.</p>
<p>¿Recibe la empresa capacitación sobre temas ambientales, para fomentar la consciencia ecológica?</p>	<p>No se recibe por el momento</p>
<p>¿Cuánto tiempo lleva laborando en la empresa? En este tiempo laborado, ha visto algún cambio con respecto a la aplicación de técnicas sostenibles, es decir, cree que estas han sido útiles?</p>	<p>Año y medio. Si se han visto los cambios, con respecto al ahorro del agua, ya que se utilizan tanques de almacenamiento de agua para reducir el gasto de total de tubería. Además con el ahorro de energía, puesto que el sistema de iluminación actual es de bajo consumo. Mantiene el mínimo de luces a partir de las 10 de la noche.</p>
<p>¿Cuáles técnicas considera que se deben aplicar en su empresa?</p>	<p>La implementación de paneles solares, para que las luces de los jardines en el día se carguen con el sol y en la noche esté iluminado el hotel con energía producida por método natural. Un buen manejo del agua de lluvia, mediante la utilización de tanques para la recolección del agua de lluvia, para utilizar estas aguas por ejemplo, para lavar áreas comunes, y no gastar el agua potable que es la que se utiliza actualmente para este tipo de cosas,</p>

	implementar un sistema de purificación, la cual es una estrategia que no solo beneficia al medio ambiente, sino que también a la economía del hotel.
¿Qué medio utilizan para promocionarse como empresa?	Actualmente, contamos con página web del hotel que es el principal medio en el que las personas nos encuentran y también contamos con página en Facebook.

Elaboración propia, San José, 2021

Tabla #7 Entrevista a trabajador del Hotel Aranjuez

Nombre de la empresa	Hotel Aranjuez
Nombre del entrevistado y puesto	Andrés Romero, Recepcionista actualmente, sin embargo ha estado en varios puestos en el hotel
¿Manejan en su empresa técnicas amigables o sostenibles con el ambiente o sabe cuáles son?	Si se manejan varias, primero sé que utilizan paneles solares. Segundo se maneja el reciclaje y separación de residuos en tetrabrik, plástico, botellas de vidrio, cartón, fluorescentes. Se contaba con compostera antes de la pandemia, puesto que el desayuno era buffet, estas se utilizaban para reutilizar los alimentos y crear abono para hacer uso en el jardín, sin embargo ya no se hace uso de esta por lo que se tuvo que eliminar este

	<p>tipo de servicio de desayuno.</p> <p>También, el aceite utilizado en el restaurante se vende a empresas para que estas lo reutilicen.</p> <p>En cuanto a la iluminación se cuenta con luces led.</p>
¿Se implementan técnicas para el ahorro de energía y de agua?	<p>Sí, para el ahorro de agua las regaderas cuentan con válvulas de agua, para limitar el consumo de esta se tienen y además se utilizan tanques que recolectan agua de lluvia, que es la que se utiliza en los inodoros, además se utiliza en el área de lavandería, para esto primero esta agua pasa por filtros para ser utilizada.</p>
¿Cuenta su empresa con el certificado de sostenibilidad turística?	<p>No, puesto que es difícil de obtener.</p>
¿Se conoce en su empresa el daño ambiental, resultando de sus actividades productivas?	<p>Sí, siempre va a existir una huella ecológica, principal. Sin embargo, para empresas pequeñas como esta, cuesta contabilizar este daño, pero se sabe que siempre existe.</p>
¿Recibe la empresa capacitación sobre temas ambientales, para fomentar la conciencia ecológica?	<p>Sí, antes de la pandemia se realizaba capacitación sobre reciclaje, la preservación del medio ambiente. Y gracias a esta campaña realizada por un biólogo, fue que se empezó a separar de mejor manera los residuos. Además estuve encargado de llevar el reciclaje a al centro</p>

	de reciclaje, cerca de la UCR.
¿Cuánto tiempo lleva laborando en la empresa? En este tiempo laborado, ha visto algún cambio con respecto a la aplicación de técnicas sostenibles, es decir, cree que estas han sido útiles?	Sí, hay que mencionar que conlleva más trabajo y tiempo por ejemplo el separar la basura, además de que el cliente no lo hace por su cuenta. Pero si genera beneficio a la empresa al mejorar la imagen de esta, sin embargo hacemos uso de estas medidas más por consciencia ecológica que por beneficio económico.
¿Cuáles técnicas considera que se deben aplicar en su empresa?	Ya implementamos bastantes, no obstante se podría mejorar el manejo del reciclaje. Pero principalmente, el brindar una mayor concientización al cliente de implementar estas medidas, como por ejemplo, que este apague las luces cuando no las esté utilizando, no utilice más agua de la que necesite, por lo que sería útil realizar como un tipo de campaña para concientizar al cliente.

Elaboración propia, San José, 2021

Tabla #8 Entrevista a encargado del Hotel Selina San José.

Nombre de la empresa	Hotel Selina
Nombre del entrevistado y puesto	Christian Soto, Gerente General

<p>¿Manejan en su empresa técnicas amigables o sostenibles con el ambiente o sabe cuáles son?</p>	<p>Si se manejan en el hotel, dentro de los principales cambios que se implementaron fue en las lavadoras, en cambiar estas por lavadoras industriales, ya que son equipos hoteleros inteligentes y de alta eficiencia en cuanto a consumo de agua.</p> <p>El hotel fue reconstruido, por lo que no tuvo impacto de construcción en el 2016 cuando abrió.</p> <p>Se cuenta con solamente dos aires acondicionados en el hotel, en las habitaciones se utilizan abanicos. Además en toda la propiedad se utilizan bombillos led.</p> <p>La gran mayoría de sanitarios poseen sistema de ahorro de agua.</p> <p>Se realiza el reciclaje de cartón, vidrio y plástico. Y en cuanto a los desechos orgánicos, estos se le dan a una persona para que sean utilizados para generar compost y alimento para ganadería.</p>
<p>¿Se implementan técnicas para el ahorro de energía y de agua?</p>	<p>Sí, cada semana se verifican los medidores de agua, para conocer el consumo y además para que no existan fugas de esta, también el cambio de los sanitarios con tanques que ahorran agua.</p>
<p>¿Cuenta su empresa con el certificado de sostenibilidad turística?</p>	<p>No se posee aún, para se ha estado trabajando para conseguirlo.</p>

<p>¿Se conoce en su empresa el daño ambiental, resultando de sus actividades productivas?</p>	<p>SI, lo reconocemos, sin embargo Selina San José está actualmente trabajando en el programa cero emisiones de carbono, lo cual nos va a ayudar a obtener el CST, esto se está haciendo de la mano con la empresa “100% programa carbono neutral”, la cual se encarga de llevar el control de todo lo que se gasta en cuanto a gas, consumo de agua y en general que tan contaminante es la operación de Selina.</p>
<p>¿Recibe la empresa capacitación sobre temas ambientales, para fomentar la consciencia ecológica?</p>	<p>Sí, todo esto se maneja con la plataforma LEDO de Selina.</p> <p>También realizamos una actividad llamada el Impact, el cuál es una recolección de basura que se hace todos los meses y siempre se trata de hacer este tipo de actividades de ayuda al medio ambiente.</p>
<p>¿La organización implementa prácticas para reducir la contaminación causada por el ruido, la iluminación y los contaminantes del aire y del suelo?</p>	<p>Si en cuanto a productos químicos, trabajamos con ECOLAB, por lo que se usan productos alcalinos, es decir, totalmente amigables con el ambiente y no químicos, sin embargo son costosos. Tampoco se utiliza cloro, sino solo aplicamos estos productos tanto en cocina como en lavandería.</p>
<p>¿Cuánto tiempo lleva laborando en la empresa? En este tiempo laborado, ha visto algún cambio con respecto a la aplicación de técnicas sostenibles, es decir, cree que estas han sido útiles?</p>	<p>4 años en la empresa. En los últimos 3 años se ha visto un cambio considerable y actualmente con la asesoría que se está manejando de 100% carbono neutral, por lo cual se han tenido que implementar varios cambios.</p>

<p>¿Cuáles técnicas considera que se deben aplicar en su empresa?</p>	<p>Creo que las técnicas que se implementan actualmente son bastante eficientes. En Selina creo que se podría cambiar los calentadores de agua para que sean solares e igualmente en cuanto a la electricidad.</p> <p>Además, creo que algo muy importante que se debería de implementar, no sólo en este hotel, sino todos los hoteleros de la ciudad, sería la ayuda de la Municipalidad a que los negocios en sí logren ser más sostenibles, esto porque, a pesar de que por ejemplo acá se maneje un sistema de reciclaje, el sistema de recolección de estos materiales de parte de la Municipalidad es muy deficiente y no está bien estipulado, puesto que no existe un programa de recolección de basura estricto para la Capital y todo esto opacan las medidas que toma cada hotel en cuanto a materia ambiental.</p> <p>Por lo que creo que se debería de tomar en cuenta una unión de parte de todos los comercios, para solicitar a la Municipalidad un mayor apoyo en este sentido.</p>
<p>¿Qué medio utilizan para promocionarse como empresa?</p>	<p>Tenemos página web de Selina, también tenemos Facebook, sin embargo por el momento no contamos con página de instagram, lo que creo que sería una buena idea crear uno para tener otro medio para</p>

	promocionarnos.
¿Qué medidas sanitarias aplican a causa de la pandemia por Covid-19?	Principalmente, el lavado de manos y el uso de mascarilla por parte de los colaboradores de la empresa.

Elaboración propia, San José, 2021

Tabla # 9 Entrevista a encargado de Trip On House Hostel.

Nombre de la empresa	Hotel Trip On House Hostel
Nombre del entrevistado y puesto	Henry Martínez, Dueño y Gerente
¿Manejan en su empresa técnicas amigables o sostenibles con el ambiente o sabe cuáles son?	<p>Sí, se manejan, principalmente se da la separación de los residuos sólidos, como, botellas, aluminio, vidrio y desechos orgánicos, todo lo cual se lleva a un centro de reciclaje cerca de la UCR y también a las personas de la Municipalidad de Montes de Oca.</p> <p>En cuanto a la iluminación, todas las bombillas que se utilizan son LED, por lo que disminuyen el consumo de energía y eléctrico.</p> <p>Con respecto al consumo de agua, se utilizan tanques de agua que hacen que se reduzca en gran medida el consumo de esta, además, se indica a los huéspedes que utilicen el agua conscientemente.</p>
¿Cuenta su empresa con el certificado de	No, ya que como hostales no somos un

sostenibilidad turística?	gremio aceptado por CANATUR o por el Ministerio de Turismo.
¿Se conoce en su empresa el daño ambiental, resultando de sus actividades productivas?	Si claro, sin embargo al ser un hostel de ciudad, creemos que no generamos un impacto tan grande al ambiente, pero siempre se trata de que la huella que se genera, especialmente con los residuos sólidos, sea reducida lo más posible.
¿Recibe la empresa capacitación sobre temas ambientales, para fomentar la consciencia ecológica?	Sí, cuando se recibe el permiso sanitario, el Ministerio de Salud de Montes de Oca exige la implementación de 3 planes, primero el plan de vectores, el cual es el encargado de plagas, roedores, hormigas, etc; para el cual se necesita una capacitación de una persona certificada en salud ambiental y ocupacional. La cuál se encarga de dar la capacitación al personal acerca de este plan de vectores. Después el segundo plan es el de residuos sólidos y el último sería el de manipulación de alimentos.
¿La organización implementa prácticas para reducir la contaminación causada por el ruido, la iluminación y los contaminantes del aire y del suelo?	Si, en el caso del ruido, siempre se ha tratado de que este no se extienda a más de las 11 de la noche, sin embargo, a causa de la pandemia, se ha reducido este hasta las 9 de la noche, también por quejas de los vecinos. Se cuenta con lámparas de emergencia que son parte de las medidas que exige el

	Ministerio de Salud.
¿Cuánto tiempo lleva laborando en la empresa? En este tiempo laborado, ha visto algún cambio con respecto a la aplicación de técnicas sostenibles, es decir, cree que estas han sido útiles?	<p>6 años. Por supuesto, ya que antes no se tomaba en cuenta hacer este tipo de prácticas, como por ejemplo el reciclaje la cuál es muy importante puesto que en el hotel se produce gran cantidad de botellas, latas y vidrio. Y cuando todo esto se empieza a separar, se nota la diferencia ya que eliminamos volumen de residuos en los basureros y el beneficio al ambiente.</p> <p>Además, con todo el cambio realizado en la iluminación, se reduce en gran cantidad el costo y el consumo eléctrico mensual.</p>
¿Cuáles técnicas considera que se deben aplicar en su empresa?	<p>Creo el poder hacer una composta, sin embargo hasta el momento no se ha realizado porque desconozco si se cuenta con el espacio apropiado para realizarla, y porque aún no estoy muy familiarizado con el tema, sin embargo sería muy beneficioso, ya que los residuos orgánicos se separan, pero son muchos, entonces estos podrían ser útiles para realizar una composta. También, porque acá vienen muchos clientes de Europa los cuales están muy familiarizados con ello y les llamaría mucho la atención, puesto que la mayoría de ellos colaboran en la separación de residuos y todo este tipo de técnicas.</p>

Tabla #10 Entrevista a encargado del Hotel Otoya 1907.

Nombre de la empresa	Hotel Otoya 1907
Nombre del entrevistado y puesto	Daniel Fallas, Gerente
¿Manejan en su empresa técnicas amigables o sostenibles con el ambiente o sabe cuáles son?	<p>Sí, manejamos planes de aprovechamiento al máximo de materias primas y campañas de ahorro de agua y energía.</p> <p>También hemos recurrido a la tecnología para ahorrar en recursos como el agua, por ejemplo, sustituyendo procesos manuales por máquinas de lavado, las cuales aprovechan más el agua y que hacen un aprovechamiento de más platos por cantidad de litros de agua, en lo que respecta al café.</p> <p>Además, se clasifican los diferentes tipos de residuos.</p>
¿Cuenta su empresa con el certificado de sostenibilidad turística?	No
¿Se conoce en su empresa el daño ambiental, resultando de sus actividades productivas?	Existe conocimiento en cuanto a la cantidad de aguas residuales que se depositan en el alcantarillado, por ejemplo, sin embargo no tenemos algo que cuantifique el impacto global de las operaciones.
¿Recibe la empresa capacitación sobre temas ambientales, para fomentar la conciencia ecológica?	No, nunca se ha recibido
¿La organización implementa prácticas para reducir la contaminación causada por el ruido, la iluminación y los contaminantes del aire y del suelo?	En el caso del ruido, se trata de mantener un ambiente en el que no exista mucho ruido, con música baja para que las personas se puedan comunicar.

	<p>Más bien, se presenta ruido de afuera hacia adentro, de parte de los autobuses, motocicletas, que generan mucha contaminación sónica de lo cual se ha hablado con diferentes instituciones públicas para el manejo de esto.</p>
<p>¿Cuánto tiempo lleva laborando en la empresa? En este tiempo laborado, ha visto algún cambio con respecto a la aplicación de técnicas sostenibles, es decir, cree que estas han sido útiles?</p>	<p>3 años. Si se han visto beneficios, principalmente con la implementación de técnicas de ahorro de agua y energía. Sin embargo lo que genera descontento, es el tema del manejo municipal con los desechos y separación de estos, ya que tardan aproximadamente 15 días para recoger los residuos para reciclaje, algunas veces hasta 22 días o un mes y un negocio con ese espacio limitado, es difícil que se tenga la iniciativa de la separación y reciclaje de desechos, si no existe apoyo por parte de la municipalidad.</p>

<p>¿Cuáles técnicas considera que se deben aplicar en su empresa?</p>	<p>Como meta a futuro se tiene la realización de un proyecto para utilizar energía solar, sin embargo no se ha realizado porque es realmente costoso, pues sabemos que tiene beneficios a largo plazo, pero la inversión es costosa.</p> <p>Además del aprovechamiento de las aguas fluviales para el lavado de pisos, servicios sanitarios, lo cual requiere una tubería separada de la utilizada para actividades generales.</p>
<p>¿Qué medio utilizan para promocionarse como empresa?</p>	<p>Nos dimos a conocer por medio de Instagram principalmente, después se han utilizado otras plataformas como Facebook, Tripadvisor, Google, etc.</p>
<p>¿Qué medidas sanitarias aplican a causa de la pandemia por Covid-19?</p>	<p>Las exigidas por el ministerio de salud como lavado de manos, alcohol en gel en diferentes partes del establecimiento, distanciamiento, separación entre las mesas y que los colaboradores no se mezclen en hora de almuerzo.</p>

Elaboración propia, San José, 2021