

Certificación de Sostenibilidad Turística (CST), Ámbito Social y su efecto en la comunidad de Santa Teresa de Cajón, Pérez Zeledón, Costa Rica.

Certification for Sustainable Tourism (CST), Social Ambient and its effect in the community of Santa Teresa de Cajón, Pérez Zeledón, Costa Rica.

*Nombre: MBA. Erick Roberto Madrigal Villanueva
Académico y extensionista Universidad Nacional Sede Brunca, Pérez Zeledón, SJO – Costa Rica.
erick.madrigal.villanueva@una.cr / (+506) 8838-8535*

*Nombre: M.Ed. Alexander Gamboa Martínez
Coordinador de Carrera de Administración y Académico Universidad Nacional Sede Brunca, Pérez Zeledón, SJO – Costa Rica.
alexander.gamboa.martinez@una.cr / (+506) 8365-2176*

Resumen:

En la comunidad de Santa Teresa de Cajón, se construyó un hotel de lujo de primer nivel, este se sometió a la normativa Certificación de Sostenibilidad Turística (CST) la cual, dentro de sus ámbitos de estudio, contempla el aporte social, refiriéndose al impacto positivo o negativo que tiene el hotel en la comunidad más cercana. Este trabajo de investigación pretende recopilar información sobre el aporte del Ámbito Social del CST, en el caso aplicado al hotel Hacienda Alta Gracia, con la finalidad de interpretar el verdadero aporte de la certificación, a la comunidad rural de Santa Teresa de Cajón, Pérez Zeledón, San José, Costa Rica, contemplando elementos sociales, rurales, y de desarrollo sostenible, a través de procesos de consulta de la normativa aplicada en el hotel, y los efectos que esta causó a los habitantes de la comunidad, por medio de recolección de datos, recorridos de trabajo, y acercamiento a los habitantes de la zona, dando como resultado la falta de un involucramiento real de la norma, y el poco interés genuino por colaborar con las necesidades de la comunidad. La norma CST, pretende hacer un control activo y profundo de la actividad turística del país, sin embargo, la entidad que se somete a la certificación prefiere cumplir solo con los requisitos mínimos, dejando en el olvido ese deseado aporte social entre el hotel de lujo y la comunidad rural, pudiendo así crear resistencia a la colaboración de la comunidad con un hotel de tal magnitud.

Palabras clave: CST, Comunidad Rural, Ámbito Social, Santa Teresa de Cajón, Desarrollo sostenible.

Abstract:

In the community of Santa Teresa de Cajón, a first-class luxury hotel was built, this was submitted to the Tourism Sustainability Certification (CST) regulation which, within its fields of study,

contemplates the social contribution, referring to the impact whether positive or negative the hotel has in the most immediate community. The purpose of this research is to collect the contribution of the Social Area of the CST applied at the Hacienda AltaGracia hotel in order to interpret the real contribution of the certification to the rural community of Santa Teresa de Cajón, Pérez Zeledón, SJO, Costa Rica, contemplating social, rural, and sustainable development elements, through consultation processes of the regulations applied in the hotel and the effects that this caused to the inhabitants of the community, through data collection, fieldtrips and the approach to the inhabitants of the community, which resulted in the non-existence of a real involvement of the norm and no evidence of a genuine interest in collaborating with the needs of the community. Likewise, the norm intends to make an active control of the tourist activity of the country and that makes the one who submits to the norm to only work for minimum requirements and who also does not study the social perception of a luxury hotel in a rural community and a possible rejection can create resistance to the collaboration of a hotel of such magnitude.

Keywords: CST, Rural Community, Social Ambit, Santa Teresa de Cajón, Sustainable Development.

I. INTRODUCCIÓN

Los índices y el agravamiento ecológico y social que existe actualmente en el mundo hacen creer que existen diversas formas de solventar el daño que se ha hecho hasta la fecha, con la creación de organizaciones sin fines de lucro en pro del ambiente, con requisitos y formalidades plenamente administrativas que motivan de alguna manera a la sociedad a cambiar sus hábitos destructivos para con el ambiente. En todas las áreas económicas del mundo existen diversos métodos para compensar el daño que se le hace al ambiente, justamente ese término “Compensar” es lo que quizá ha llevado al mundo al estado en el que está. Empresas, instituciones, gobiernos y estados se han escudado en la compensación para justificar sus acciones destructivas y sin causa, pero con dólares, otros pueden combatir el problema.

El Turismo Rural Comunitario y el Ecoturismo han sido dos formas muy efectivas en Costa Rica, para su desarrollo y proyección para con el mundo, ya que, en ambas disciplinas de la actividad turística, como lo indica Honey (como se citó en Vasconcelos, Balbastre y Redondo, 2011) analiza que “este turismo de enfoque naturalista implica un cambio en los hábitos y expectativas de los turistas del mundo” Por lo anterior, es que Costa Rica apostado a lo largo de su historia en la industria del turismo, en la no masificación de turistas, si no mas bien, en la especialización de sus atractivos y la delimitación muy particular de su segmento.

Surge la pregunta; ¿Cómo se puede constatar que un país como Costa Rica, realmente es ecológico y con valores sociales adheridos a su industria? Lo primero que hay que tomar en cuenta, es que el turismo en Costa Rica representa un 8,2% del Producto Interno Bruto, según datos obtenidos del Banco Central de Costa Rica (2016) y que para el 2018 según datos del mismo ente, el país percibió \$3.823,7 millones solamente en turismo. Esto claramente indica que la industria turística es sumamente importante, y que un desliz en la imagen o una contradicción en su estructura ecológica y ruralista social, desvanecen las oportunidades de crecimiento y de expansión a nuevos segmentos aun mas especializados y con mayores posibilidades de consumo.

A raíz de esos análisis, hace tiempo atrás, y con el apoyo del gobierno, el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) creó una certificación o norma llamada Certificación de Sostenibilidad Turística (CST) la cual es un proceso de certificación voluntario de las empresas turísticas de Costa Rica, como lo son: hoteles, agencias de viajes, tour operadores, destinos de aventura y rentadores de vehículos, aunque en un principio cuando se empezó a implementar prácticamente solo hoteleros

se incorporaban a la norma, abriendo paso posteriormente a los demás sectores de la industria turística. La normativa según el Instituto Costarricense de Turismo es:

El estándar CST es una herramienta técnica, cuyo objetivo es fortalecer la actividad turística sostenible en Costa Rica. Es un reconocimiento a la excelente gestión de las empresas y organizaciones que trabajan activamente para mitigar los impactos resultantes de su operación. La certificación potencia el fortalecimiento de la labor social, cultural, ambiental, económica y desarrollo en los destinos turísticos.

(ICT, 2019, párr 1)

La norma tiene la intención de lograr que cada ámbito de acción y que cada empresa, además de ser certificada, tenga conciencia ambiental y siga cada lineamiento y lo aplique no solamente para fines de la norma, sino como una filosofía de operación para cada establecimiento, no caer en lo que popularmente se denomina “Green Wash”.

Este trabajo está estructurado de la siguiente forma: después de esta introducción, el siguiente apartado busca estudiar los elementos teóricos más relevantes de este trabajo. La tercera sección se describe los aspectos metodológicos en el estudio de caso. Por último, describe los resultados y conclusiones más resaltantes derivados del análisis del caso y las referencias bibliográficas utilizadas.

A. Objetivos del trabajo

Recopilar información sobre el aporte del Ámbito Social del CST, en el caso aplicado al hotel Hacienda Alta Gracia, con la finalidad de interpretar el verdadero aporte de la certificación, a la comunidad rural de Santa Teresa de Cajón, Pérez Zeledón, San José, Costa Rica.

II. ASPECTOS TEÓRICOS

La búsqueda de un balance entre el crecimiento, desarrollo económico, la sociedad y el medio ambiente, hace que se creen certificaciones normas y procesos, para controlar de manera conjunta con las empresas, instituciones y los gobiernos, ese crecimiento que, sin control, se convierte en un impacto negativo a la sociedad.

El turismo es una de las industrias que podrían estar mas afectadas por la misma dinámica de la actividad, ya que hay movimiento de masas, que podrían generar perdidas culturales irrecuperables, perdidas ambientales y sociales, todo a cambio de un factor económico que al largo plazo no es sostenible, ante esto, la necesidad de crear una certificación que permita a todos los involucrados, de manera voluntaria, someterse a ciertos parámetros, que permitan la regulación generalizada de la industria, como lo es el caso del CST. Como lo indica Honey y Rome (citado por Amos Bien, 2007) que especifica que:

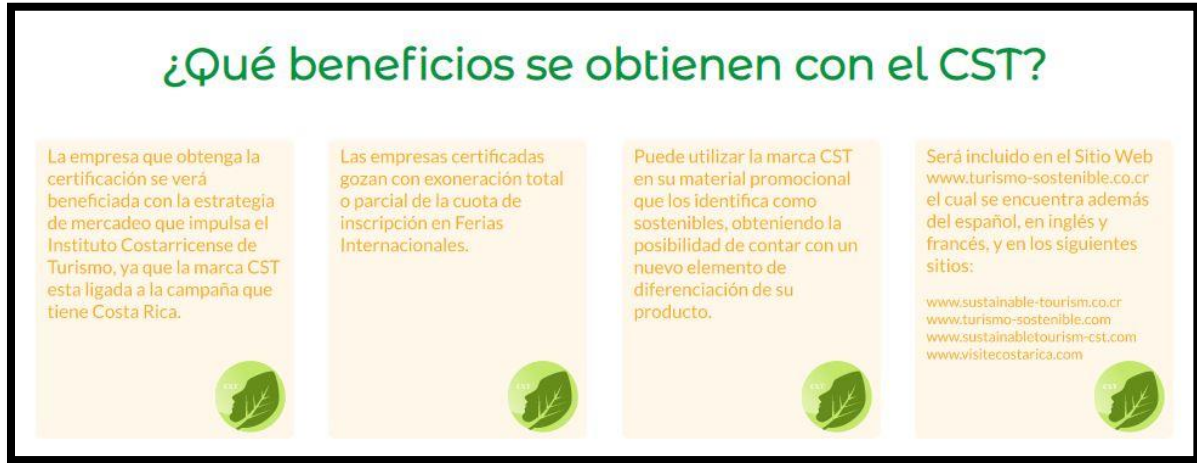
Certificación es un procedimiento voluntario que evalúa, monitorea y proporciona garantía escrita en el sentido de que un negocio, producto, proceso, servicio o sistema de gestión se ajusta a requisitos específicos. Otorga un logotipo o etiqueta “mercadeable” a quienes cumplen o sobrepasan los estándares básicos, o sea, aquellos que al menos cumplen con regulaciones nacionales y regionales, y típicamente satisfacen otros estándares declarados o negociados establecidos por el programa. Una certificación de turismo sostenible mide un rango de aspectos de equidad social, cultural y económica tanto a lo interno (dentro de las empresas, servicio o producto) como a lo externo (en la comunidad circundante y el ambiente físico). (p. 26)

- Certificación de Sostenibilidad Turística:

Se implementa en Costa Rica a finales de los años 90, con la intención de regular las prácticas en la industria turística y asegurar las practicas sostenibles, que reduzcan el impacto ambiental, que tengan una huella positiva en lo económico y social, tanto en la empresa turística como en su entorno mas inmediato.

Ilustración 1

Beneficios que se obtienen con el CST



Fuente: ICT, <https://www.ict.go.cr/es/sostenibilidad/cst/12-ict/informacion-institucional/gestion-turistica/certificaciones-y-responsabilidad-turistica/sostenibilidad-turistica-cst/36-beneficios.html>

La norma del CST, esta dividida en cuatro áreas relevantes, **Ámbito Físico Biológico**, **Ámbito Planta de Servicio**, **Ámbito Cliente Externo**, **Ámbito Socioeconómico**. Todas ellas cuentan con descriptores, y dentro de los descriptores hay preguntas de evaluación, que conforman un total de 155 preguntas aproximadamente.

La empresa que quiera ser certificada se somete a los lineamientos que la norma presenta, su calificación se otorga por niveles de sostenibilidad que van del uno al cinco, los cuales son definidos por escalas de puntaje no acumulativos, es decir, cada ámbito se evalúa por separado y uno no tiene injerencia sobre el otro. Al final, para otorgar el nivel, se toma el ámbito con el puntaje mas bajo, es decir, si en tres de los cuatro ámbitos tiene una calificación de cinco niveles, pero en solo uno de ellos tuvo tres niveles, la nota o la certificación final dada será por tres niveles.

Ahora bien, cada pregunta de cada descriptor tiene 4 posibles resultados:

- **Sí:** Evidencia de manera sustantiva que cumple con los requerimientos de la pregunta.
- **No:** No demuestra que cumple con los requerimientos de la pregunta o bien no contesto.
- **Si con observación:** Evidencia de manera parcial que cumple con los requerimientos de la pregunta, sin embargo, puede mejorarla con otros elementos.

- **No con observación:** Hay alguna evidencia, pero no cumple con los requerimientos de la pregunta, ya sea contenido, forma o fondo de esta.

Tabla 1

Categorización del CST según puntaje obtenido.

Niveles	Puntaje obtenido
0	-20
1	20-39
2	40-59
3	60-79
4	80-94.4
5	95

Fuente: Certificación Sostenibilidad turística, 1997.

Tal como lo muestra la tabla anterior, el puntaje sumado por el ámbito peor calificado, será el resultado final de la calificación de los niveles a la empresa que se sometió a la norma.

El ámbito que interesa estudiar para fines de este trabajo es justamente el Ámbito socioeconómico, el cual está estructurado de la siguiente manera:

Tabla 2

Indicadores y preguntas del Ámbito Socioeconómico, CST.

Descriptor	Preguntas del indicador
Gestión del capital Humano	Compuesto por 13 preguntas.
Beneficios económicos indirectos	Compuesto por 6 preguntas.
Salud	Compuesto por 8 preguntas.
Desarrollo Social y cultural	Compuesto por 14 preguntas.

Fuente: Elaboración propia, 2019.

El ámbito socioeconómico (Y todos los ámbitos) lo que intenta es que la empresa¹ demuestre a través de pruebas o evidencias sustentables y veraces, que cumple con la pregunta del indicador correspondiente, para la cual existen tres opciones de respuesta, Si, No y No Aplica. En los casos donde se indique “SI” se debe demostrar con evidencia² que verdaderamente está cumpliendo, y de ser demostrado el cumplimiento se le asignara el puntaje correspondiente.

- **Ámbito Socioeconómico:**

Tal como se podría interpretar por su título, este ámbito vela por lo social y su impacto económico. “va más allá del entorno inmediato. Tiene relación con los beneficios económicos, la cultura del lugar, aspectos de salud, de generación de empleo o la capacitación de los empleados. En este punto, la gestión empresarial se vuelve más creativa e innovadora” (Vasconcelos, Balbastre y Redondo, 2011, p. 609).

Por lo tanto, la certificación insiste en que cualquier empresa turística, localizada en cualquier espacio geográfico, tenga una incidencia directa y positiva en las comunidades más inmediatas, en generación de empleo (tanto directos como indirectos), en capacitación a sus empleados y como

¹ Se entiende como “Empresa” en este trabajo al Hotel “Hacienda AltaGracia” ubicado en Santa Teresa de Cajón, Pérez Zeledón, Costa Rica.

² Se entiende como “evidencia” a todo aquello que demuestre un real uso y/o respuesta a cierta pregunta, pueden ser fotografías, videos, documentos, listas de asistencia, protocolos, bitácoras, entre otros.

también los miembros de las comunidades son parte de las mismas, en respeto a los indicios culturales, y como mas bien los turistas pueden aportar a fortalecer y enriquecer el desarrollo de la cultura, y que su incidencia no sea mas bien negativa y de aculturación, así mismo del beneficio económico que tienen las comunidades inmediatas en infraestructura, apoyo de la empresa, gestión de recursos (Salud, deportivos y legales).

No se buscan atractivos ni emprendimientos turísticos aislados, si no mas bien, lo que quiere la norma es empoderar a las empresas de hacer parte integral de su gestión a las comunidades mas inmediatas, con la intención de que el turismo sea una herramienta de mejoramiento en la economía y desarrollo comunal.

Para el caso específico de Hacienda AltaGracia, se le asignaron 4 niveles de sostenibilidad, siendo el Ámbito más bajo el Socioeconómico, obteniendo un resultado de 80 en puntaje, lo cual lo encasilló en nivel 4.

III. METODOLOGÍA

El trabajo se realizó en dos etapas, la primera instancia fue la recolección de los datos de la norma aplicada en Hacienda AltaGracia, tabulando la información que se presentó al Instituto Costarricense de Turismo, respectivamente al comité evaluador de la norma, observando las evidencias presentadas por la empresa y los resultados dados a raíz de la evaluación, este análisis se hizo solamente en el Ámbito socioeconómico. Seguidamente, como segunda instancia del trabajo, se realizó un abordaje en la comunidad más inmediata (Santa Teresa de Cajón) y verificó la información presentada por la empresa como evidencia, y si las mismas eran veraces o bien carecían de credibilidad. Además de lo anterior, se hizo un proceso de consulta en la comunidad.

1. Recolección de datos:

Esta recolección se realizó tanto en la empresa como en la comunidad, intentando enlazar la veracidad de la información dada por la empresa a la norma.

En análisis de los datos se remontan al proceso de certificación en el hotel, el cual va del 2015 al 2017, periodo en que la norma estaba certificando, posterior al 2017 la certificación estaba dada y se realizaba una revisión 2 años posterior a ella, sin embargo, el hotel cerró su operación par aun

cambio de operación y administración a mediados del 2019, por lo tanto, la certificación queda vigente, pero pendiente de re-inspección.

Se realizaron las siguientes preguntas generadoras: ¿Es verdad lo que la empresa da como evidencia? ¿La empresa pretende de manera genuina realizar un aporte a la comunidad mas inmediata? ¿Es la única intención de la empresa obtener el puntaje suficiente para obtener un buen nivel de CST?

Además, se revisaron los resultados del ámbito socioeconómico, y como fueron evaluadas cada una de las preguntas, se sacaron del ámbito aquellas preguntas por descriptor que tienen incidencia directa en la comunidad, con las preguntas seleccionadas se realizaron las encuestas a la comunidad, así como las matrices para el análisis de las evidencias aportadas por la empresa.

2. Acercamiento a los miembros de la comunidad:

Este acercamiento se realizó a través de la escuela, iglesia católica y en el Centro de Educación y Nutrición y Centro Infantil de Atención Integral (CEN CINAI). Estos tres espacios sociales, ya que son donde convergen la mayoría de los miembros de la comunidad.

No se hizo un abordaje formal, sino aplicación de entrevistas mas casuales a aproximadamente 30 miembros de la comunidad seleccionados de manera aleatoria. La comunidad tiene 350 habitantes aproximadamente según estadísticas y estimaciones del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC).

3. Trabajo directo:

En este aspecto, se realizó una visualización de los aportes que realizó la empresa, previo o posterior a la aplicación de la norma, o bien todos aquellos aportes que realizó la empresa a la comunidad, que no necesariamente estaban o iban a ser evaluados en la norma del CST. Esto se realizó a través de un recorrido por la comunidad y las mismas conversaciones o encuestas aplicadas a la comunidad, tal como se mencionó en el apartado anterior.

4. La normativa:

Se realizó un análisis a la normativa como tal, no su aplicación a la empresa, si no mas bien como normativa que se aplica a todos los hoteles, y se analizó si la norma toma en cuenta ciertos parámetros o bien si desestima ciertos indicadores.

IV. RESULTADOS

En la aplicación de la norma en Hacienda AltaGracia, se analizó cada descriptor de manera individual, se obtuvieron los siguientes resultados del ámbito socioeconómico:

1) Gestión del Capital Humano:

Este descriptor está conformado por 13 preguntas, que lo que intentan es hacer un abordaje del personal contratado por la empresa, capacitaciones, de donde viene el capital humano que la empresa está contratando, y como se involucra la comunidad en este proceso.

La norma intenta con este descriptor, motivar a la empresa en que los recursos económicos adquiridos a través de salarios queden en la comunidad, así como establecer políticas de contratación que vayan en pro de la legalidad, equidad e igualdad de género, orientación sexual, edad y lugar de procedencia.

De las 13 preguntas planteadas en el descriptor interesa estudiar las preguntas 2, 3, 8 y 9, las cuales son:

Pregunta 2- La empresa utiliza personas de la localidad o comunidades aledañas para cubrir más del 60% de las contrataciones de capital humano.

Evidencias presentadas por la empresa: Reportes de la Caja Costarricense del seguro social, reporte de planilla de los 125 empleados, lista de los 125 empleados por lugar de procedencia.

Pregunta 3- La empresa aprovecha los cursos de capacitación que da a su personal, brindando la oportunidad a los pobladores de ser partícipes de esta capacitación con la intención de formar colaboradores en potencial de la empresa o que contribuya a su desarrollo profesional o mejoramiento en calidad de vida.

Evidencias presentadas por la empresa: Una fotografía de un curso de seguridad comunal.

Pregunta 8- Se consulta la percepción de la comunidad con relación a los impactos que genera la empresa mediante la aplicación periódica de encuestas al menos cada 6 meses.

Evidencias presentadas por la empresa: Un Excel y dos encuestas aplicadas a la comunidad de Santa Teresa, mostrando resultados muy positivos.

Pregunta 9- Existe un procedimiento para dar un adecuado manejo de solicitudes, quejas o recomendaciones por parte de la comunidad.

Evidencias presentadas por la empresa: Un documento con un procedimiento.

Estas preguntas de la norma tienen incidencia directa en la comunidad, de ahí el énfasis en el análisis de estas, más adelante, se hace la comparativa entre la evidencia dada por el hotel y los resultados arrojados de las consultas realizadas a la comunidad sobre estos temas.

Tabla 3

Resultados del descriptor Gestión Capital Humano

# de pregunta	SÍ	SÍ con observación	NO con observación	NO
1		X		
2	X			
3			X	
4	X			
5	X			
6		X		
7-8-9-10-11	X			

12	X
13	X

Fuente: Elaboración propia

2) Beneficios Económicos:

En este descriptor, la norma intenta que la empresa demuestre si existen beneficios económicos indirectos que genera la empresa a raíz de su operación propia, o si bien la comunidad es tomada en cuenta de manera primaria, para que se favorezca de las posibilidades económicas que la empresa puede generar.

Tabla 4

Resultados del descriptor Beneficios Económicos

# de pregunta	SÍ	SÍ con observación	NO con observación	NO
1, 2, 3, 4	X			
5			X	
6				X

Fuente: Elaboración propia

Las preguntas que generan un análisis directo con la comunidad y que son parte de las variables definidas de investigación para reconocer el real efecto de la aplicación de la norma en la empresa a la comunidad son:

4- La empresa incorpora en su producto final los servicios complementarios de las comunidades.

Evidencias presentadas por la empresa: lista de proveedores, guía de aventuras para huéspedes.

5- La empresa ha tomado un barrio o comunidad para poder potenciarla en los criterios de sostenibilidad.

Evidencias presentadas por la empresa: Documentos escaneados de ampos de aportes a la Iglesia católica, escuela y muros en la comunidad de Santa Teresa, todos anteriores al año de apertura y operación del hotel.

6- Se desarrollan investigaciones específicas para poder identificar necesidades y planes de acción en la comunidad que se ha adoptado para potenciar los criterios de sostenibilidad.

Evidencias presentadas por la empresa: No se presentaron evidencias.

3) Salud

Este descriptor del ámbito socioeconómico es el que obtuvo más deficiencias, ya que fueron evaluados con Sí solamente dos preguntas (Pregunta 4 y 8) la pregunta número 5 fue la única con Si con Observación.

Por otro lado, las preguntas 1, 6 y 7 fueron evaluadas con un No con Observación, las preguntas que fueron calificadas con un No fueron la 2 y 3.

Justamente es la pregunta número 2 la que tiene una incidencia directa con la comunidad:

2- La empresa participa como facilitador en al menos tres programas preventivos del Sector Salud que involucra a la comunidad.

Como evidencia a esta pregunta solo presentan un correo electrónico, pero sin ninguna respuesta.

4) Desarrollo Social

Este descriptor tiene la total intención de que la empresa contribuya en el desarrollo social de la comunidad más inmediata y que su impacto sea totalmente positivo y directo, mejorando la calidad de vida de su entorno, buscando que la empresa sea partícipe de donaciones, trabajo, promoción y contribuciones con elementos directos de la comunidad, como lo son el rescate cultural, deportivo, festivo, cuantificación de impacto sociocultural, entre otras.

Los resultados son interesantes, ya que, según la evaluación de la norma, el hotel obtiene una puntuación muy positiva:

Tabla 5

Resultados del descriptor Desarrollo Social

SÍ	SÍ con observación	NO con observación	NO
5- 6-7-8-9-10-11-12-14	2-3-13	4	1

Fuente: Elaboración propia

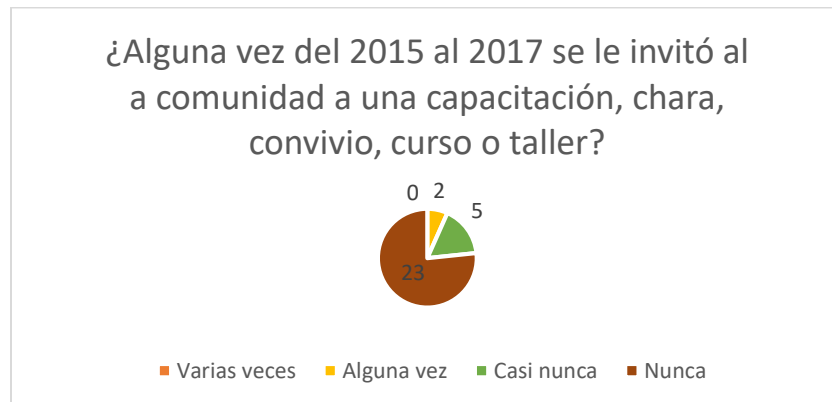
En términos generales, en este descriptor, las evidencias presentadas eran documentos, fotografías, cartas y procedimientos que daban respuesta a las preguntas de la normativa.

Analizado lo anterior se formularon 5 preguntas para entrevistas informales en los tres puntos de recolección de datos definidos, estas preguntas fueron creadas con la finalidad de conocer si las evidencias presentadas por la empresa eran veraces o carecían de fundamento y las 5 preguntas conglomeran la mayor parte de las preguntas con evidencia antes seleccionadas.

Los resultados obtenidos, una vez aplicadas las encuestas son:

Ante la pregunta; ¿Alguna vez del 2015 al 2017 se le invitó al a comunidad a una capacitación, chara, convivio, curso o taller?

Gráfico N° 1



Fuente: Elaboración propia.

Este resultado, es un tanto concordante con la evidencia presentada por la empresa, ya que se presentó solo una fotografía de un solo curso, por lo que es posible que las personas no recordaran esa invitación, no fueron directamente invitados, o bien, se invitó a pobladores que no eran de la comunidad de Santa Teresa.

Así mismo, se le consultó a los 30 encuestados si ¿El hotel realiza encuestas en la comunidad para conocer si ustedes tienen alguna queja, comentario o bien agradecimiento? Respondiendo 3 de ellos que si en alguna oportunidad algo les habían consultado y 27 de ellos que nunca habían consultado ni preguntado nada y que mas que todo eran conversaciones con algunos colaboradores, pero nada formal.

También se consultó si el hotel ofrece tours, visitas, u otras actividades que se desarrollan con miembros de la comunidad, invita a sus huéspedes a actividades, turnos, fiestas que organiza la comunidad, un 90% de ellos respondió que sabían de alguna iniciativa que el hotel buscaba, pero nunca en la comunidad de Santa Teresa, si no mas bien en otras comunidades como Cedral, Santa Marta y Quizarrá.

En uno de los casos, ante la pregunta anterior, se indicó que una vez estaban haciendo un tour a una señora que, hacia pan, pero que ella al final no quiso.

También, en varios de los encuestados, se aseguró que veían muchos carros del hotel entrar y salir con gente, andar en bicicleta y a caballo por los alrededores de la comunidad.

Lo anterior también concuerda con las evidencias presentadas por la empresa, ya que, en su oferta de tours, en ningún caso hablan o presentan algo directamente relacionado con la comunidad de Santa Teresa de Cajón, si con otras que están medianamente cerca del hotel.

En lo que respecta a las ultimas dos preguntas de la encuesta:

- ¿Siente que el hotel le ha ayudado y participa con la comunidad?
- ¿Cuál es su percepción del aporte que trajo el hotel a la comunidad de Santa Teresa de Cajón en todas las áreas?

Las respuestas fueron un tanto inquietantes, en la primera pregunta casi un 60% de los encuestados, indicó que “Si no viéramos que el hotel esta ahí (por su infraestructura) no sabríamos que está.”

Casi todos los encuestados indicó que tenían una expectativa diferente, ya que al principio, mientras el hotel se construía, arreglaron las calles, el hotel hizo la escuela nueva, arreglo casi por completo la iglesia y financio de manera privada algunas obras de miembros de la comunidad, por lo que pensaron que iba a seguir igual, pero que una vez el hotel en operación, el aporte dejo de existir, salvo algunas iniciativas sobre todo en festividades con la escuela, y un par de voluntariados en el CEN CINAI.

Comparando las evidencias entregadas por el hotel a la norma del CST, efectivamente hay evidencia de que el hotel construyó la escuela, la iglesia, muros, calles e inclusive reforestación, pero no presentan nada más después del 2015.

Presentan donaciones, ayudas económicas, compromisos, intercambios y otras formas de colaborar, pero no en la comunidad de Santa Teresa.

Además, se analizó la lista de la planilla de empleados, y de 125 colaboradores de la empresa de manera directa, solamente 10 personas era trabajadores que vivían en Santa Teresa, todos en trabajos de línea operativa. Sin embargo, los restantes 115 colaboradores, eran de comunidades cercanas o bien de la ciudad, San Isidro de El General, del cantón de Pérez Zeledón.

Por último, los encuestados mencionaron que; el aporte del hotel trajo a la comunidad en un principio fue muy bueno, se sentía que eran parte del progreso y desarrollo comunal, pero con el paso de tiempo eso se fue perdiendo.

Así mismo, el presidente de la Asociación de Desarrollo indicó que, aunque el enlace no es muy bueno o casi nulo, entienden que la empresa vela por sus propios intereses, y que, aun así, de alguna manera, ellos han desaprovechado la oportunidad de hacer cosas con el objetivo de captar a esos turistas que llegan al hotel, pero que al mismo tiempo, era difícil ya que muchos huéspedes llegaban vía aérea en la pista de aterrizaje propia que tenia el hotel dentro de la propiedad.

Analizando el formulario para la certificación de sostenibilidad turística, uno de los elementos que mas llaman la atención, es que la certificación en todos sus niveles, nunca delimita, indica o

define de manera concisa cual es su entorno mas inmediato, si no que invita a través de sus descriptores a que la empresa delimite a su gusto las comunidades mas inmediatas, inclusive, según el caso, la empresa podría delimitar por comunidades, distritos, cantones o regiones del país, dependiendo de la capacidad que tengan para responder la pregunta de cada descriptor, lo que no obliga necesariamente a la empresa a comprometerse de manera férrea con la comunidad mas inmediata, para efectos de Hacienda AltaGracia, la comunidad de Santa Teresa de Cajón, donde se ubica exactamente.

V. CONCLUSIONES

La Certificación de Sostenibilidad Turística, es una herramienta fundamental para lograr demostrar que, el turismo en Costa Rica se hace de manera responsable en todos sus ámbitos de acción, y todas aquellas empresas que se sometan a la certificación, lo hacen de manera voluntaria, sin embargo, en el proceso de certificación, se pueden obviar muchos elementos a raíz de su amplitud de respuesta, por lo que la intención de cada descriptor puede ser sesgado ante la falta de parámetros más concretos de evaluación, ya que aquellos que son los evaluadores incurren en cierto grado de subjetividad quizá no intencionalmente, pero si autodirigidos por una norma que en algunos casos es ambigua para quien se somete.

Ante lo anterior, es posible decir que la empresa que está sometida al proceso de certificación, no le interesa quizá tanto su comunidad de acción, sino que busca las opciones más inmediatas que tengan, y así poder evidenciar su trabajo con aquellas comunidades que pueden no ser las más inmediatas, pero que, ante la ambigüedad de la norma, son consideradas como tal.

No existe un involucramiento real de la norma con respecto a las necesidades de la comunidad, ya que los evaluadores nunca revisan o hacen un control cruzado de las evidencias que presentan las empresas, por el contrario, lo único que hacen es creer ciegamente en las evidencias que presenta la empresa, sin darse a la tarea de verificar si la información es verídica, de ahí los resultados tan contrastantes entre las evidencias presentadas con la percepción de las personas miembros de la comunidad.

Para tener un real conocimiento del aporte de la normativa a las comunidades se debería:

- 1- Delimitar el rango de acción de la empresa, catalogado entorno o comunidad inmediata (Claramente sin excluir otras)
- 2- Realizar un control cruzado por parte de los evaluadores de la evidencia junto con el entorno inmediato (Esta practica si se hace a lo interno del hotel en los otros ámbitos)
- 3- Tomar en cuenta un rango mas amplio de acción de la norma, ya que la misma evalúa solamente dos años de antigüedad de las evidencias, desestimando aportes sumamente importantes, en este caso como la construcción de una escuela, una iglesia, mejoramiento vial, entre otros, los cuales fueron desestimados por su antigüedad.

Quien se somete a la norma, no evidencia un interés genuino por colaborar con las necesidades de la comunidad, y buscan completar un puntaje mínimo para la obtención de la certificación, esto se puede asegurar gracias a la percepción de la comunidad para con la empresa, y además con las contrariedades que existen entre las evidencias presentadas por la empresa y la realidad encontrada en la comunidad, que no son del todo negativas, pero que si dan a entender un interés de obtener un puntaje rápido a un aporte concreto, añadido a los ya dados.

La norma pretende hacer un control pasivo de la actividad turística del país, eso impulsa al que se somete a la norma, a que se encapsule y solo cumpla con requisitos mínimos. Aunque la norma debe delimitar sus rangos de acción, también debe ser flexible para lograr darle mayor posibilidades a las empresas de acción, un ejemplo de ellos es que la norma puede delimitar que se entienda como comunidad inmediata a la comunidad donde se localice el hotel, por lo tanto el hotel hace reuniones, intenta ayudar, pero no hay respuesta de la comunidad, esto definitivamente se desestima en la norma actual, ese esfuerzo, interés debe ser tomado en cuenta, pero no se da, ya que la misma norma pide que se responda y evidencia la respuesta a cada pregunta de descriptor tal y como se cuestiona.

La norma no estudia la percepción social de un hotel de lujo en una comunidad rural y un posible rechazo puede crear resistencia a la colaboración de un proyecto de esta magnitud.

Referencias:

- Bien, A. (2007). Una guía simple para la certificación del turismo sostenible y el ecoturismo. Inter-American Development Bank.
- Vásquez, K. L. V., Balbastre-Benavent, F., & Redondo-Cano, A. M. (2011). La certificación de sostenibilidad turística (CST): facilita la certificación ISO 9000: El caso del HPL. *Revista de Ciencias Económicas*.
- Reboloso, F. S. M., & Salcedo, M. P. (2007). Turismo, sustentabilidad y certificación: un reto global. *Revista del Centro de Investigación. Universidad La Salle*, 7(27), 77-91.
- Gómez, J. A. C. (2005). La animación sociocultural y el desarrollo comunitario como educación social. *Revista de educación*, 336, 802.
- Instituto Nacional de Estadística y Censo. (2011). Costa Rica: Población total por zona y sexo, según provincia, cantón y distrito. Recuperado de <http://inec.cr/documento/censo-2011-poblacion-total-por-zona-y-sexo-segun-provincia-canton-y-distrito>
- Instituto Costarricense de Turismo. (2019). Sostenibilidad Turística CST. Recuperado de <https://www.ict.go.cr/es/sostenibilidad/cst.html#certificaci%C3%B3n-para-la-sostenibilidad-tur%C3%ADstica>