

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO

Evaluación de la sostenibilidad de las actividades turísticas para el desarrollo de estrategias
en la comunidad de San Jerónimo, Pérez Zeledón, Costa Rica.

Tesis sometida a la consideración de la Comisión del Programa de Posgrado en Desarrollo
Sostenible para optar al grado y título de Maestría Académica en Desarrollo Sostenible con
Énfasis en Conservación de Recursos Biológicos

José Francisco Calderón Arias

Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, Costa Rica

2023

Dedicatoria

Primeramente, a Dios por darme la oportunidad de acceder a los estudios y permitirme lograr muchos de mis objetivos, ha sido un camino lleno de experiencias que van dejando grandes enseñanzas para afrontar con más conocimientos y herramientas mi vida profesional.

A mi familia que siempre ha estado motivándome a seguir adelante, recordando la importancia de esforzarse en las tareas que se esté desempeñando en la vida. En especial a mi madre y padre que siempre me han motivado y apoyado a trabajar duro por alcanzar mis metas, además de enseñarme a trabajar fuerte para conseguir lo que me proponga. A mi hermana por brindarme ayuda y consejos para analizar datos. A mi hermano y hermana, por su aliento y apoyo en este proceso.

A la UCR y el Posgrado en Desarrollo Sostenible por la oportunidad que me han dado en este proceso de crecimiento profesional. Sin sus programas de apoyo sería casi imposible llegar hasta donde hoy estoy en lo académico.

Agradecimiento

Un especial agradecimiento a mi comité de tesis por brindarme apoyo y guiarme en todo este proceso, en especial a mi director Alejandro por sacar tanto de su valioso tiempo y estar disponible para reunirse cuando fue necesario, han sido muchas las enseñanzas y palabras de aliento para finalizar este proceso. A mi lector Roberval por la disposición y consejos para el desarrollo de la tesis, así como a mi lector Ronald, por su compromiso y consejos para mejorar la tesis.

A quienes han aportado en ideas y acciones que fueron de importancia para el arranque y desarrollo de esta investigación. Tal como a Michael que desde un comienzo me apporto ideas del proceso de la tesis, a Ismael que me ayudo a comprender mejor y aportar su experiencia en el uso del sustento matemático del índice. A Liz por sus recomendaciones para las exposiciones. A Marianela por brindarme los contactos para conformar mi comité, así como otros aportes en la investigación. A Ada por sus consejos y aportes en el planteamiento del anteproyecto. A quienes me ayudaron con la validación de los indicadores, Diego, Giselle, Elvia y Luis Carlos.

A los propietarios de los emprendimientos turísticos quienes colaboraron en brindar los datos para el desarrollo de la investigación, por sacar de su tiempo para reunirse con mi persona, y no solo brindarme información para la investigación sino de sus experiencias y perspectivas del mundo del turismo en una comunidad donde la gestión se da mayormente por los mismos habitantes. De igual forma, agradezco a aquellos colaboradores del turismo de la comunidad que respondieron el cuestionario, a los habitantes de San Jerónimo que me brindaron un espacio para completar las encuestas, a los turistas que sacaron de su tiempo para completar las encuestas y a el compañero de la oficina de turismo de Pérez Zeledón (en su momento Óscar, actualmente Gregory) por la disposición a brindar información para la investigación.

A los profesores y demás personas del Posgrado en Desarrollo Sostenible por todos los conocimientos brindados, así como el apoyo en guiar este proceso de desarrollo de la investigación.

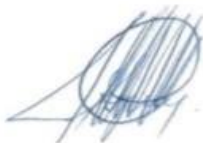
Agradecer al SEP y su aporte económico para el desarrollo de la investigación, fue de muchísima ayuda para cubrir gastos vinculados al arduo trabajo de campo realizado para la obtención de los datos de esta investigación.

Este trabajo final de investigación aplicada fue aceptado por la Comisión del Programa de Posgrado en Desarrollo Sostenible de la Universidad de Costa Rica, como requisito parcial para optar al grado y título de Maestría Académica en Desarrollo Sostenible.



M.Sc. Álvaro Sagot Rodríguez

**Representante de la Decana
Sistema de Estudios de Posgrado**



MSc. Alejandro Alberto Durán Apuy

Profesor Guía



M.Sc. Roberval Tavares de Almeida

Lector



Dr. Ronald Jesús Sánchez Brenes

Lector



M.Sc. Ismael Guido Granados

Director

Programa de Posgrado en Desarrollo Sostenible



José Francisco Calderón Arias

Sustentante

Tabla de contenido

Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Tabla de contenido	V
Resumen	IX
Abstract	X
Lista de cuadros	XI
Lista de figuras	XII
Lista de abreviaturas	XIII
Capítulo I. Introducción	15
Capítulo II. Objetivos	18
Objetivo general	18
Objetivos específicos	18
Capítulo III. Revisión de literatura	19
Antecedentes	43
Capítulo IV. Justificación	46
Capítulo V. Materiales y métodos	49
Área de estudio	49
Variables socioeconómicas en general del cantón de Pérez Zeledón	49
Condiciones biofísicas del cantón Pérez Zeledón	50
Actores sociales	52
Cuadro de beneficiarios de la investigación	52
Generalidades de la comunidad de San Jerónimo	53
Capítulo VI. Metodología	57
Enfoque de investigación	57
Tipo de investigación	57
Fases de la investigación	58
<i>Herramienta para evaluar la sostenibilidad turística en las dimensiones propuestas</i>	58
Grado de sostenibilidad de las actividades turísticas	91
<i>Estrategias de mejora</i>	93
Capítulo VII. Resultados	97
Emprendimientos turísticos participes de la investigación	97

Validación de los indicadores	98
Dimensión sociocultural	100
Dimensión ambiental	103
Dimensión económica	106
Dimensión institucional	109
Índice de Sostenibilidad Turística Aproximado (ISTA)	116
Estrategias de mejora para las actividades turísticas en San Jerónimo	122
Capítulo VIII. Discusión	132
Dimensión sociocultural	132
Dimensión ambiental	135
Dimensión económica	141
Dimensión institucional	146
Índice de Sostenibilidad Turística Aproximado (ISTA)	151
Estrategias de mejora para las actividades turísticas en San Jerónimo	154
Capítulo IX. Conclusiones	156
Capítulo X. Recomendaciones	158
Referencias bibliográficas	160
Anexos	175
Anexo 1. Instrumento para la validación de los indicadores propuestos por medio del criterio de expertos en sostenibilidad turística	175
Anexo 2. Cuestionario para los propietarios de los emprendimientos turísticos con los atractivos	176
Anexo 3. Cuestionario para los dueños (responsables) de los emprendimientos turísticos de hospedaje	184
Anexo 4. Cuestionario para los habitantes de la comunidad de San Jerónimo, San Pedro, Pérez Zeledón	190
Anexo 5. Cuestionario para los visitantes/turistas de los emprendimientos turísticos	192
Anexo 6. Cuestionario para los colaboradores del sector turístico de la comunidad de San Jerónimo, San Pedro, Pérez Zeledón	194
Anexo 7. Cuestionario para el ente encargado de llevar a cabo el plan de gestión turística del cantón de Pérez Zeledón	197
Anexo 8. Emprendimientos turísticos de hospedaje de la comunidad de San Jerónimo de Pérez Zeledón que accedieron a participar de la investigación	198
Anexo 9. Emprendimientos (atractivos) turísticos de la comunidad de San Jerónimo de Pérez Zeledón que accedieron a participar de la investigación	198

Anexo 10. Indicadores seleccionados por medio de la validación de expertos para estimar la sostenibilidad de las actividades turísticas en la dimensión sociocultural	199
Anexo 11. Indicadores seleccionados por medio de la validación de expertos para estimar la sostenibilidad de las actividades turísticas en la dimensión ambiental	200
Anexo 12. Modificación de redacción de dos indicadores ambientales, así como las categorías de análisis	201
Anexo 13. Indicadores seleccionados por medio de la validación de expertos para estimar la sostenibilidad de las actividades turísticas en la dimensión económica	201
Anexo 14. Indicadores seleccionados por medio de la validación de expertos para estimar la sostenibilidad de las actividades turísticas en la dimensión institucional	202
Anexo 15. Productos artesanales apoyados por algunos de los emprendimientos turísticos	202
Anexo 16. Artesanías utilizadas en los emprendimientos turísticos elaboradas artesanalmente por habitantes de la zona	203
Anexo 17. Productos locales utilizados en los emprendimientos turísticos	203
Anexo 18. Separación y tratamiento de residuos realizado en emprendimientos turísticos	203
Anexo 19. Acciones implementadas por los emprendimientos para reducir el consumo de agua	203
Anexo 20. Acciones implementadas por los emprendimientos para la disposición de aguas residuales	203
Anexo 21. Acciones implementadas por los emprendimientos para reducir el consumo de energía eléctrica	203
Anexo 22. Acciones implementadas por los emprendimientos para promover comportamientos adecuados de los turistas en espacios naturales	203
Anexo 23. Insumos utilizados para brindar una cierta atención a turistas en caso de accidentes	203
Anexo 24. Algunos de los emprendimientos turísticos de la comunidad de San Jerónimo	203
Anexo 25. Algunos de los emprendimientos turísticos de la comunidad de San Jerónimo	203
Anexo 26. Atractivos localizados en algunos de los emprendimientos turísticos	203
Anexo 27. Atractivos localizados en algunos de los emprendimientos turísticos	203

Resumen

El turismo sostenible se ha posicionado como un modelo de suma importancia, con el cual se busca maximizar los beneficios que genera el sector y minimizar los efectos negativos del mismo. De esta forma, para realizar un análisis del grado de sostenibilidad turística llevado a cabo en una cierta zona es apropiado integrar elementos socioculturales, ambientales, económicos e institucionales. Por lo dicho, en esta investigación se hace un análisis del grado de sostenibilidad de las actividades turísticas desarrolladas en la comunidad de San Jerónimo, Pérez Zeledón, Costa Rica, por medio del empleo de indicadores de sostenibilidad turística, los cuales parten del sustento de algunas investigaciones, así como como el ajuste de los indicadores a la realidad de la comunidad, incluso la propuesta de algunos que responden a características de la zona, esto gracias al conocimiento que tiene el investigador de la gestión del turismo en la comunidad de estudio, además, se complementó con una validación por expertos (uno por dimensión). De igual forma, se emplea el Índice de Sostenibilidad Turística Aproximado (ISTA) para la síntesis de los resultados de los indicadores. La información para el análisis se recolectó por medio de entrevistas a cinco grupos objetivos; propietarios de los emprendimientos, colaboradores, habitantes, turistas y la oficina de turismo. Así, se analizan 31 indicadores, categorizados en las cuatro dimensiones mencionadas, en las cuales, la que presenta el mejor resultado es la ambiental (0, 85), seguido de la económica (0, 82), luego la sociocultural (0, 78), por último, la institucional (0, 46). En consecuencia, como resultado final, el grado de sostenibilidad de las actividades turísticas es sostenible (0, 74), sin embargo, fue apropiado proponer estrategias para potenciar el grado de sostenibilidad. Las cuales parten de aquellos indicadores con los resultados más deficientes, tales como el de apoyo a expresiones de identidad cultural, nivel de instrucción, elaboración de registros acerca de ingresos y egresos, participación en la planificación institucional del sector, apoyo en procesos de formalización, entre otros. Las propuestas se agrupan en tres ejes estratégicos; desarrollo del talento humano, gestión organizativa y administrativa y la capacidad de gestión local. En fin, la investigación permitió generar información de la sostenibilidad turística de la comunidad, la cual puede apoyar en la toma de decisiones que impacten el turismo de la zona.

Abstract

Sustainable tourism has been positioned as a very important model, which seeks to maximize the benefits generated by the sector and minimize its negative effects. Thus, in order to analyze the degree of sustainability of tourism carried out in a certain area, it is appropriate to integrate socio-cultural, environmental, economic and institutional elements. For the above, this research is an analysis of the degree of sustainability of the tourism activities developed in the community of San Jerónimo, Pérez Zeledón, Costa Rica, by means of the use of tourism sustainability indicators, which are based on the support of some researches, as well as the adjustment of the indicators to the reality of the community, including the proposal of some that respond to the characteristics of the area, this is due to the researcher's knowledge of tourism management in the study community, besides, it was also complemented with an expert validation (one per dimension). Likewise, the Approximate Tourism Sustainability Index (ISTA) is used to summarize the results of the indicators. The information for the analysis was collected through interviews with five target groups; owners of the enterprises, collaborators, inhabitants, tourists and the tourist information office. Thus, 31 indicators are analyzed, categorized in the four dimensions mentioned above, the one with the best result is the environmental (0, 85), followed by economic (0, 82), then sociocultural (0, 78), finally, the institutional (0, 46). Consequently, as a final result, the degree of sustainability tourism activities is sustainable (0, 74), however, it was appropriate to propose strategies for enhancing the degree of sustainability. These are based on those indicators with the poorest results, such as support for expressions of cultural identity, level of education, preparation of income and expense records, participation in the institutional planning of the sector, support in formalization processes, among others. The proposals are grouped into three strategic lines of action; development of human talent, organizational and administrative management and local management capabilities. Finally, the research allowed to generate information on the tourism sustainability of the community, which can help in making decisions that impact tourism in the area.

Lista de cuadros

Cuadro 1.....	52
Cuadro 2.....	54
Cuadro 3.....	55
Cuadro 4.....	58
Cuadro 5.....	65
Cuadro 6.....	73
Cuadro 7.....	80
Cuadro 8.....	86
Cuadro 9.....	89
Cuadro 10.....	90
Cuadro 11.....	92
Cuadro 12.....	93
Cuadro 13.....	95
Cuadro 14.....	96
Cuadro 15.....	116
Cuadro 16.....	117
Cuadro 17.....	118
Cuadro 18.....	119
Cuadro 19.....	120
Cuadro 20.....	122
Cuadro 21.....	123
Cuadro 22.....	125
Cuadro 23.....	127
Cuadro 24.....	130

Lista de figuras

Figura 1.....	49
Figura 2.....	97
Figura 3.....	100
Figura 4.....	101
Figura 5.....	102
Figura 6.....	107
Figura 7.....	109
Figura 8.....	110
Figura 9.....	111
Figura 10.....	113
Figura 11.....	114
Figura 12.....	115

Lista de abreviaturas

ACLAP (Área de Conservación La Amistad Pacífico)

ADI (Asociación de Desarrollo Integral)

ASADA (Asociaciones Administradoras de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Sanitarios)

ASP (Áreas Silvestres Protegidas)

ATURENA (Asociación de Turismo Ena)

AYA (Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados)

CATURCOCHI (Cámara de Turismo Rural Comunitario Chirripó)

CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe)

CGTS (Consejo Global de Turismo Sostenible)

CST (Certificado de Sostenibilidad Turística)

CTDR (Comité Directivo del Consejo Territorial de Desarrollo Rural)

DS (Desarrollo Sostenible)

EBAIS (Equipos Básicos de Atención Integral en Salud)

GSTC (Consejo Global de Turismo Sostenible, por sus siglas en inglés)

IAS (Índice Aproximado de Sostenibilidad)

ICT (Instituto Costarricense de Turismo)

INA (Instituto Nacional de Aprendizaje)

INDER (Instituto de Desarrollo Rural)

INEC (Instituto Nacional de Estadística y Censos)

ISTA (Índice de Sostenibilidad Turística Aproximado)

JICA, por sus siglas en inglés (Agencia de Cooperación Internacional del Japón)

MST (Medición de la Sostenibilidad del Turismo).

OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico)

ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)

OEA (Organización de Estados Americanos)

OMT (Organización Mundial de Turismo)

ONGs (Organizaciones No Gubernamentales)

ONU (Organización de las Naciones Unidas)

PNC (Parque Nacional Chirripó)

PZ (Pérez Zeledón)

SINAC (Sistema Nacional de Áreas de Conservación)

TS (Turismo sostenible)

UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura)

Capítulo I. Introducción

El turismo en Costa Rica se ha constituido como una de las principales actividades generadoras de divisas, así como generación de progreso socioeconómico, ambiental, cultural, entre otros aspectos (Blanco, 2015). Además, Rodríguez (2018) indica que “una de las actividades que más transformación generó a partir del 90 en la nueva estructura económica del país fue el turismo” (p. 110). Entre algunas de las razones que ha posicionado al país como un importante destino de visitación ha sido la estabilidad política, riqueza y diversidad natural en un territorio pequeño, iniciativas vinculadas a la sostenibilidad, entre otros aspectos (Benavides, 2020).

Históricamente, el tipo de turismo que más reúne turistas a nivel nacional son los destinos masivos de sol y playa (Hernández y Picón 2011). Sin embargo, con el paso de los años comienzan a surgir otros tipos de turismo relacionados con el disfrute de Áreas Silvestres Protegidas (ASP) u otras áreas naturales (Sistema Nacional de Áreas de Conservación [SINAC] y la Agencia de Cooperación Internacional del Japón [JICA, por sus siglas en inglés], 2017). Entonces, al desarrollarse el turismo en las ASP también se da influencia sobre las comunidades colindantes, por el hecho de que se brindan servicios a los turistas, incluso algunos habitantes crean proyectos turísticos que enriquecen la oferta turística del lugar (Howitt y Mason, 2018).

En el Parque Nacional Chirripó del cantón Pérez Zeledón, el punto más alto de la nación, así como diferentes elementos naturales que atraen a los visitantes (Instituto de Desarrollo Rural [INDER], 2016, p. 32), las comunidades circundantes, propiamente la comunidad de San Jerónimo, brindan servicios a los turistas que se dirigen al Chirripó (Comité Ejecutivo de Turismo PZ, 2019), también han creado proyectos turísticos de índole familiar o por medio de asociaciones, lo que ha impulsado el crecimiento de la actividad turística, aportando al desarrollo socioeconómica y a la protección ambiental (Howitt y Mason, 2018).

Además, de acuerdo con el INDER (2016) el sector turismo se perfila como una actividad importante en el cantón, dentro de sus principales atractivos turísticos destaca la diversidad ecológica en sitios como el Parque Nacional Chirripó. De igual forma se menciona

la variedad de ecosistemas del cantón por la variación de altitudes, así como el posicionamiento cercano a zonas de playa, lo cual hace que posea un gran potencial para un mayor crecimiento y posicionamiento de la actividad turística (Comité Directivo del Consejo Territorial de Desarrollo Rural [CTDR], 2016), lo cual, según el Comité Ejecutivo de Turismo Pérez Zeledón (2019) aún queda mucho trabajo para lograr un adecuado desarrollo turístico en el cantón.

Ahora bien, la actividad turística puede generar presiones sobre los espacios naturales y zonas receptoras si no se da una adecuada gestión del turismo (Rioja et al., 2020). Además, a la comunidad mencionada estar relacionada con un Área Silvestre Protegida (ASP), así como la reserva de la biosfera La Amistad (Comité Ejecutivo de Turismo PZ, 2019), esas presiones pueden ser mayores. Tal como lo menciona Bhatta y Joshi (2020), las zonas periféricas a las áreas protegidas muchas veces son el desafío más complejo que se da en temas de conservación y protección de los ecosistemas naturales.

Por lo mencionado, es de suma importancia desarrollar estrategias turísticas sostenibles para el cumplimiento de los objetivos de las áreas protegidas, de la reserva de la biosfera y el bienestar la comunidad local. Para Caballero et al. (2016) el involucramiento de las comunidades locales en los temas de protección de los ecosistemas es de vital importancia. Incluso, en el Desarrollo Sostenible (DS), muy vinculado con el turismo sostenible, es importante hacer un uso racional de los recursos naturales, con el fin de satisfacer las necesidades de las presentes generaciones sin comprometer las condiciones para el disfrute de las futuras (Vásquez y Henao, 2017). Por lo cual, debe de existir un equilibrio entre dimensiones convergentes, las más comunes: la social, económica y ambiental (Martínez, 2017).

Entonces, para la búsqueda de la sostenibilidad en las actividades turísticas, es prioritario trabajar en la ejecución de proyectos para capacitar y empoderar a los habitantes en conocimientos, destrezas, habilidades, entre otros factores que les permitan desarrollar actividades armoniosas con el medio natural y la zona receptora. En consiguiente, lo idóneo antes de elaborar o proponer diferentes estrategias es realizar un diagnóstico, con el fin de tener una perspectiva clara del estado de sostenibilidad. Por ende, para evaluar la sostenibilidad llevada a cabo en el turismo de la comunidad se pretende identificar y/o crear

indicadores de sostenibilidad turística, relacionados con las características propias de la zona de estudio, así como la aplicación del Índice de Sostenibilidad Turística Aproximado (ISTA), una adaptación del Índice Aproximado de Sostenibilidad (IAS).

Así, el sector que se plantea analizar está ubicado en la región sureste del parque nacional Chirripó y dentro de la reserva de la biosfera La Amistad, propiamente la comunidad de San Jerónimo de Pérez Zeledón. En dicha comunidad, se ha dado un auge importante del turismo, sin embargo, muchos de los responsables de estos emprendimientos no tienen los conocimientos idóneos para su adecuada gestión, en menor medida sobre el turismo sostenible, por ende, si se da una gestión inadecuada podría causar impactos negativos en las condiciones de la comunidad y áreas naturales de la zona. De ahí es que parte la investigación, con la cual se plantea desarrollar un análisis de la sostenibilidad en las actividades turísticas desarrolladas en la comunidad de San Jerónimo, como base para la formulación de estrategias que promuevan el desarrollo sostenible.

Capítulo II. Objetivos

Objetivo general

Evaluar la sostenibilidad en las actividades turísticas desarrolladas en la comunidad de San Jerónimo, como base para la formulación de estrategias que promuevan el desarrollo sostenible.

Objetivos específicos

- Elaborar una herramienta que permita la valoración de la sostenibilidad en las actividades turísticas en las dimensiones sociocultural, ambiental, económica e institucional.
- Determinar el grado de sostenibilidad de las actividades turísticas mediante la aplicación de los indicadores en las dimensiones sociocultural, económica, ambiental e institucional.
- Proponer estrategias para el mejoramiento en la gestión de las actividades turísticas orientadas hacia el desarrollo sostenible.

Capítulo III. Revisión de literatura

1. El mundo del desarrollo sostenible

1.1 Concepto

Según la Maestría en Desarrollo Sostenible de la Universidad de Costa Rica (2000) se entiende el concepto de DS como un proceso de desarrollo social y económico que se sustenta en el manejo y la conservación de los recursos naturales, con equidad social, respeta la diversidad cultural y fortalece la participación ciudadana, garantizando la calidad de vida de las generaciones presentes y futuras, o sea, es aquel que presenta la generación de riqueza con equidad social, en un marco de acciones amigables con el ambiente. Además, según Madroñero y Guzmán (2018) en la Agenda 21, se establece que el desarrollo sostenible se define como “el proceso capaz de satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas” (p. 126). Incluso, de acuerdo con la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2008), esa última definición es una de las más utilizadas y aceptadas.

El concepto de DS por primera vez se da en el informe de Brundtland, anterior a este se hablaba de desarrollo o sostenibilidad, pero no en sí el concepto o paradigma, como se le ha llamado. Además, la definición ha sido adaptada o se le hacen múltiples modificaciones, algunas más complejas que otras, pero en general la esencia del término se mantiene. Para Rodríguez (2018) el concepto original ha prevalecido en el tiempo, evidentemente con algunas modificaciones o ampliaciones que han enriquecido el concepto y lo han puesto como referente mundial. De igual forma, el desarrollo sostenible se entiende como un concepto que engloba cuatro niveles, en donde se encuentran los elementos que han sido tradicionalmente monitoreados: económicos, sociales, medioambientales, y finalmente los indicadores institucionales (Gutiérrez, Cloquell y Cloquell, 2012).

1.2 Hitos del Desarrollo Sostenible

A partir de la década del 60 se comienza a generar discusión sobre los procesos de desarrollo del ser humano y sus implicaciones sobre el medio ambiente, lo cual despierta el interés por investigar y analizar las problemáticas ambientales derivadas del uso irracional y

sin ningún control de los recursos naturales. Según Zarta (2018) dos grandes Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) fueron las principales en poner en discusión el tema de protección y conservación, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y el Club de Roma, superando el tema de la protección del medio ambiente y llevándolo al debate de la crisis ambiental, considerándolo como agenda global de la comunidad internacional y como un tema de política mundial, regional y local.

Luego, en la conferencia de Estocolmo en 1972 el tema central era inspirar y guiar a los pueblos del mundo en la preservación y mejora del medio ambiente humano (Zarta, 2018, p. 414). Según este mismo autor de ese año en adelante, las Naciones Unidas realizará periódicamente conferencias internacionales reseñando las principales necesidades y la revisión de los objetivos planteados, esto en sus respectivos avances.

Para 1984 se reunió por primera vez la Comisión Mundial de Medio Ambiente y Desarrollo de la ONU, con el convencimiento que era posible para la humanidad construir un futuro más próspero, más justo y seguro, pero es hasta 1987 que se presenta el informe de dicha reunión, Nuestro futuro común, conocido también como informe Brundtland (Zarta, 2018, p. 414).

En 1992 se lleva a cabo la Cumbre de la Tierra de Naciones Unidas realizada en Río de Janeiro, de esta cumbre surge la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo, que asume por primera vez, y a nivel mundial, el DS como guía para la formulación de políticas de desarrollo nacional y regional, es decir, la integración entre desarrollo y medio ambiente (Larrouyet, 2015, p. 11). Además, el término (desarrollo sostenible) adquiere más importancia, al punto de que es considerado el desarrollo sostenible un paradigma de desarrollo al que deben apuntarse todos los países (Rodríguez, 2018, p. 101).

En el 2002 se celebró la Conferencia de Naciones Unidas sobre Desarrollo Sostenible, en Johannesburgo. El propósito era llamar la atención y así actuar sobre la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos y la conservación de nuestros recursos naturales, teniendo presente que la población crece cada vez más y esto aumenta la demanda de alimentos, agua, vivienda, saneamiento, energía, servicios sanitarios y seguridad económica (Gracia, 2015). Por ende, en esta Cumbre Mundial sobre Desarrollo Sostenible organizada por la ONU “el

desarrollo sostenible fue reafirmado como una necesidad inaplazable para la economía de mercado” (Rodríguez, 2018, p. 101).

Ahora, el más reciente hito que se dio y ha venido estableciendo las bases del desarrollo sostenible, junto a los ya mencionados, se celebró en el 2015. En el cual, la ONU decide transmitir el documento final titulado “Transformar nuestro mundo: la agenda 2030 para el desarrollo sostenible”. Dicha nueva “agenda universal contempla los 17 objetivos del desarrollo sostenible” (Zarta, 2018, p. 416), con los cuales se pretende alcanzar ciertas acciones que de acuerdo con lo buscado por el desarrollo sostenible se piensan conseguir, con el fin de guiar el desarrollo a algo más sostenible. Las Naciones Unidas declara los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 2030, que contempla 17 objetivos y 169 metas que abarcan los ámbitos: social, ambiental y económico (Rodríguez, 2018, p. 102).

1.3 Objetivos del Desarrollo Sostenible

La ONU aprueba los ODS en 2015, tras la década de la Educación para el DS (2004-2015), impulsada por la Unesco y los Objetivos del Desarrollo del Milenio (2005-2015) (Rodrigo, Picó, y Dimuro, 2019). Estos ODS constituyen un marco referencial para la acción y la intervención social y ambiental, a pesar de una evidente falta de integración de variables sociales (Allen, Metternicht, y Wiedmann, 2016).

El documento que se remite contiene una serie de objetivos, metas e indicadores que los países miembros deben seguir para modificar sus actividades, planes, proyectos y otros a acciones hacia algo más amigable con el ambiente. Los ODS son el plan maestro para conseguir un futuro sostenible para todos. Se interrelacionan entre sí e incorporan los desafíos globales a los que nos enfrentamos día a día, como la pobreza, la desigualdad, el clima, la degradación ambiental, la prosperidad, la paz y la justicia. Para no dejar a nadie atrás, es importante que logremos cumplir con cada uno de estos objetivos para 2030 (Naciones Unidas, 2021).

Así mismo, estos objetivos de desarrollo sostenible constituyen un llamamiento universal a la acción para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar las vidas y las perspectivas de las personas en todo el mundo. En 2015, todos “los estados miembros de las

Naciones Unidas aprobaron 17 Objetivos como parte de la agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, en la cual se establece un plan para alcanzar los objetivos en 15 años” (Naciones Unidas, 2021, parr. 1). Sin embargo, Meira (2015) agrega que el camino y la estrategia para recorrerlo es tan o más importante que la identificación de los objetivos y las metas; y que el diagnóstico de las causas de la desigualdad, la pobreza y la insostenibilidad es clave para entender cómo se enfrenta el logro de dichos objetivos y las barreras que impiden conseguirlos.

Un aspecto relevante para Costa Rica es que según Meira (2015) en el año 2016 Costa Rica se convierte en el primer país del mundo en firmar el Pacto Nacional para el Avance de los ODS, lo cual demuestra el compromiso que la nación adquirió para el cumplimiento de lo estipulado en estos objetivos de desarrollo sostenible. En sí, 193 países miembros de las Naciones Unidas asumen el compromiso de implementar la Agenda 2030 y los ODS con la promesa de no dejar a nadie atrás.

1.4 Enfoques

Existen cuatro enfoques del desarrollo sostenible, los cuales se pueden entender como formas o métodos de abordar el paradigma del desarrollo sostenible, donde de acuerdo con las acciones que se lleven a cabo y otros aspectos se determina a cuál enfoque se está más relacionado. De acuerdo con Camacho y Ruíz (2001) existen tres enfoques del desarrollo sostenible:

El primero es el multidimensional, el cual centra su análisis sobre la sostenibilidad desde una perspectiva más social del desarrollo humano. Por tanto, es parte de un proceso de ampliación de opciones a la gente, así como de elevación del nivel de bienestar logrado. Así, el desarrollo humano implica vivir una vida más larga, sana, con conocimientos, creativa y productiva, disfrutar de un nivel decente de vida, libertad, dignidad, respeto por sí mismo y de los demás y con garantía de los derechos humanos (p. 77)

Como segundo enfoque se tiene el ambiental integral, en el cual los esfuerzos se centran en la sostenibilidad ecológica, la transformación socio- cultural de los patrones de consumo y la necesidad de lograr una equidad intra e intergeneracional y

de Norte- Sur. Sus propuestas están dirigidas hacia la promoción de un cambio estructural y el establecimiento de límites a la actividad humana que atenta contra el ambiente. Así mismo, desde este enfoque se da un énfasis a la dimensión ambiental, la cual contiene una serie de áreas temáticas, como el manejo de los recursos naturales, la conservación de la biodiversidad fitogenética, la deforestación reforestación, la contaminación ambiental, entre otros (p. 77- 78).

El tercer enfoque se conoce como económico ambiental, en el mismo el propósito fundamental es disponer de información diversificada de las diferentes dimensiones del desarrollo sostenible, con el fin de elaborar diagnósticos globales, diseñar, implementar y evaluar políticas sectoriales, regionales o nacionales de sostenibilidad (p. 79). Dentro de esta posición, los temas económicos y ambientales deben estar contenidos dentro de las metas económicas para que el desarrollo pueda ser sostenible (p. 78).

Por último, según Pérez (2006) existe el enfoque de desarrollo local sostenible, el cual persigue un modelo de desarrollo sostenible desde la gestión local:

A partir de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo, en junio de 1992, no habla de un desarrollo económico local, sino de desarrollo local sostenible, como aquel “promovido y desarrollado por autoridades locales en pro del desarrollo sostenible de su comunidad, para actuar hacia la mejora ambiental”, y como un proceso donde la forma local de gobierno, ampliamente comunitaria y participativa, tiene por objetivo establecer una exhaustiva estrategia de acción para la protección del medio ambiente, la prosperidad económica y el bienestar social dentro del ámbito local (p. 64).

2. Zonas de amortiguamiento

Las zonas de amortiguamiento tienen entre sus objetivos, graduar o limitar la influencia humana relativa a un ASP (Solano, 2017). Para lo cual “es necesario la definición de una zona de amortiguamiento exterior, a modo de evitar la alteración del área boscosa contigua y con ella, los factores de riesgo” (Lapena y Labey, 2020, p. 104). Es decir, en dichas zonas se busca realizar actividades sostenibles, o practicas con bajos impactos sobre

el medio ambiente donde sean desarrolladas las actividades, con el fin de contribuir a la protección de las ASP, es similar a una zona de transición entre el área protegida las zonas adyacentes.

Según Agüero, Loría e Hidalgo (2017) las zonas de amortiguamiento responden a los objetivos relacionados directamente con los intereses de conservación, principalmente proteger a los animales que salen de los límites del ASP y crear barreras contra la contaminación. Así mismo, García (2002) agrega que son áreas en donde se pretende disminuir el impacto de los usos aledaños al área protegida, por ende, la participación e influencia de las comunidades aledañas tienen un rol fundamental en la gestión de las áreas de amortiguamiento, de igual forma el papel de las instituciones y otros entes deben cumplir y perseguir funciones esenciales en el apoyo y manejo de estos espacios.

3. Área Silvestre Protegida

“Las ASP constituyen espacios destinados a la preservación de la naturaleza y el legado cultural que subyace en el lugar” (Lapena y Labey, 2020, p. 89). Además, de acuerdo con el SINAC (2007) son “zonas geográficas delimitadas constituidas por terrenos, humedales y porciones de mar. Ha sido declarada por representar significado especial por sus ecosistemas, existencia de especies amenazadas, repercusión en la reproducción y otras necesidades y por su significado histórico y cultural” (p. 14). Al igual, Vargas (2009) menciona que las ASP son consideradas las mejores estrategias de conservación de los recursos naturales.

Por su parte, Sepúlveda (2002) agrega que las ASP “se orientan hacia la conservación in situ, contribuyendo directamente al resguardo de la biodiversidad tras ampliar las superficies protegidas de ecosistemas prioritarios” (p. 119). Las cuales, desde “el enfoque de sostenibilidad, representan una gran oportunidad para el desarrollo, ya que en ellas se da una pluralidad de funciones sin afectar el ecosistema y facilitan la vida antrópica” (Solano, 2017, p. 35). Sin embargo, para que esto sea una realidad es importante el desarrollar estrategias integrales que verdaderamente tomen en cuenta la participación de las comunidades aledañas, con el fin de apoyarlas en la implementación de actividades y prácticas enfocados en el desarrollo sostenible.

4. Turismo

4.1 Concepto

“El turismo no se trata de un fenómeno únicamente económico, sino sobre todo social, por lo que para su estudio habrá que tener en cuenta una serie de variables no exclusivamente económicas, sino también sociales y psicológicas” (Martínez y Roca, 2000). Por su parte, la Organización Mundial de Turismo (OMT) lo definió como “el desplazamiento mayor de 24 horas, que conlleva un gasto de renta, cuyo objetivo principal es obtener satisfacción y servicio, que se ofrece por medio de una actividad productiva generada por una inversión propia. El término abarca a las personas que viajan por ocio, recreo o vacaciones para visitar familiares o amigos, por negocios o motivos profesionales, por tratamiento de salud, por religión, peregrinación u otros motivos. Sin embargo, no se consideran turistas a aquellas personas que se encuentran de paso, desplazados, diplomáticos, viajes de rutina, personal de fuerzas armadas, viajeros temporales” (Rodríguez, 2018).

De igual forma, la OMT (2008) agrega que el turismo es un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Esas personas se denominan viajeros (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico. Así mismo, Quesada (2000), indica que el turismo no solamente contempla el viaje del turista sino también todo el complejo proceso de organización, promoción y prestación de servicios demandados, tanto en el origen como en el destino, lo que implica diversidad de relaciones e impactos.

4.2 Turismo en Costa Rica

Según Venturini (2015) “el turismo constituye el tercer sector económico mundial, lo cual da una idea de la magnitud que la actividad ha alcanzado en el contexto de las relaciones económicas y socioculturales del presente” (p. 9). Propiamente en Costa Rica, de acuerdo con los datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), para el 2015 el turismo generó aproximadamente 160 mil empleos de forma directa cifra que representa cerca del 7 % de la población ocupada del país. La estimación general de empleos indirectos para el turismo históricamente se ha considerado en una relación 3 de 1, lo que significa una cantidad

cercana a los 450 mil empleos adicionales relacionados de alguna forma con el turismo (Rodríguez, 2018).

Los datos mencionados anteriormente revelan la vital importancia que ha constituido el turismo en el país, tanto en el aporte económico como en la parte ambiental. Además, según Morera (1998), en Costa Rica el turismo se ha convertido de forma vertiginosa en la principal fuente de divisas. Esta actividad, antes de 1988 era relativamente insignificante, sin embargo, a partir de ese año se transformó en el sector más dinámico y con mayor crecimiento de la economía nacional, desplazando a productos tradicionales como el café y el banano. Así mismo, Rodríguez (2018) agrega que es fundamental dejar claro que en ese proceso de transformación productiva la biodiversidad ha sido la punta de lanza de la estrategia para constituir al país como un potencial turístico, lo cual se ha visto expresado en la gran cantidad de empresas que prestan servicios turísticos vinculados al recurso.

Ahora, es importante tener en cuenta que las tendencias del ocio y el turismo se orientan hacia la sostenibilidad, enmarcado en los aspectos económicos, sociales y ambientales, en lo cual se viene trabajando hace algunos años, pero en la actualidad se continúan con mayores esfuerzos (Acuña, Calvo y Fontana, 2021). Así mismo, la Comisión Europea (2016) reafirma este hecho de que la sostenibilidad es un elemento clave en el futuro del turismo, esto al mencionar que “la competitividad del turismo está estrechamente relacionada con la sostenibilidad del sector” (p. 12).

Al igual, que con la discusión sobre el desarrollo sostenible sigue estando presente en la actualidad y más relacionado con el turismo sostenible, es una de las actividades lucrativas más importantes de la economía costarricense. No obstante, “ser sostenibles” no es solo una moda, demanda un esfuerzo de la sociedad en general y en ese sentido un discurso vacío sobre la sostenibilidad no tiene cabida en una sociedad que se precie de precursora en la protección y conservación de los recursos naturales (Rodríguez, 2018).

En el caso de Costa Rica, existe un instrumento íntimamente relacionado con la actividad turística y la sostenibilidad, es conocido como el Certificado de Sostenibilidad Turística (CST), el cual contiene una serie de criterios vinculados con prácticas de sostenibilidad, pero éstas sin duda no son suficientes. En el caso costarricense CST ha sido

un buen indicador de cómo están incorporando la sostenibilidad las empresas turísticas en su operación (Rodríguez, 2018, p. 115).

4.3 Turismo sostenible (TS)

De acuerdo con la OMT el TS se comprende como aquel que “tiene en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas” (Martínez, 2017). Además, el turismo sostenible también se comprende como “un turismo que mantiene un equilibrio entre los intereses sociales, económicos y ecológicos, integrando las actividades económicas y recreativas con el objeto de buscar la conservación de los valores naturales y culturales” (AIEST, 1991).

De igual forma, la OMT (2017) “sostiene que el desarrollo sostenible, en relación con el turismo, atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras, al mismo tiempo que protege y fomenta las oportunidades para el futuro” (p.48). Así, de acuerdo con Rodríguez (2018) la situación ideal del turismo sostenible debería mejorar las relaciones a nivel de beneficios entre las comunidades (aspecto social), rentabilidad económica (aspecto económico) y el ejercicio de prácticas sostenibles (aspecto ambiental). A lo cual, la OMT (2022a) manifiesta que “los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos medioambientales, económicos y socioculturales del desarrollo turístico, habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre estas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo”.

Además de ese complemento entre las tres principales dimensiones que conforman la sostenibilidad, se debe buscar los medios para llevar a cabo acciones que permitan hacer real y eficaz lo que conlleva el turismo sostenible. Por ende, según Salas, Font y Suarez (2015) para conseguir una gestión turística eficaz se deben considerar todos los factores que intervienen en la actividad, tanto ambientales, socioculturales como económicos, además de impulsar una colaboración público-privada e interempresarial entre todos los actores implicados para que se permita afianzar los tres ejes de la sostenibilidad comúnmente señalados. Además, no se debe perder de vista el rol y reconocimiento cada vez mayor de que los agentes turísticos, públicos y privados, deben tener en cuenta la distribución equitativa de los máximos beneficios económicos, la minimización de las consecuencias

socioculturales, así como la protección y la mejora del medio (Comisión Europea, 2016, p. 7).

Sumado a lo dicho, Monsalve y Hernández (2015) mencionan que el TS es uno de los propósitos fundamentales que deben regir en cualquier destino turístico, ya sea maduro o emergente, ya que la actividad turística ha de perseguir el bienestar y la mejora de los niveles y condiciones de vida de las comunidades anfitrionas y receptoras. A esto, la OMT (2001) agrega que la importancia del turismo para el contexto de la sustentabilidad indica que, aunque genere e intensifique impactos negativos si es debidamente planeado dentro de límites apropiados, puede aportar calidad al intercambio entre los individuos, preservando el ambiente y la cultura de las localidades y bienestar económico y social a los residentes y el entorno involucrado, más allá de los estrechos intereses de la misma actividad.

En concordancia con lo anterior, Cardoso, Castillo y Hernández (2014) complementa argumentando que el desarrollo turístico debe estar encaminado a usar de forma eficiente los recursos naturales, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y la diversidad biológica. De igual modo, no se debe dejar de lado la parte sociocultural, ya que es indispensable respetar la autenticidad de las comunidades o lugares receptores de los turistas. Sumado a esto, el aspecto económico debe calar en beneficios justos para la comunidad, así como elemento diversificador de la economía. En consiguiente, el gestar una buena planificación de la actividad turística, involucrando las dimensiones que conforman la sostenibilidad, sería el medio para que los habitantes y sus actores puedan lograr beneficios económicos y mejorar su calidad de vida, esto acorde a las aspiraciones y necesidades de la comunidad local, así como los turistas (Doumet, 2021, p. 3).

Así mismo y de forma explícita, se detallan las dimensiones a abordar para un entendimiento holístico del turismo, donde de acuerdo con los autores analizados pueden converger diferentes ejes. Sin embargo, parece existir cierto consenso en cuanto a cuáles son las dimensiones habituales de usar, ya que “la gran parte de autores y estudios sobre sostenibilidad turística se basan en las tres dimensiones de la sostenibilidad: la económica, sociocultural y medio ambiental” (Cordero, 2017, p. 44), mismo argumento apoyado por Rodríguez y Valiente (2019, p. 189). Por su parte, López et al. (s.f), agregan que la sostenibilidad en el turismo debe demostrar las relaciones entre economía, medio ambiente

y sociedad (p. 58). De igual forma, Giraldo, Sánchez y Ruíz (2020) apoyan los argumentos mencionados anteriormente, sin embargo, agregan la parte de regeneración, tal como Pulido y Sánchez (2007) suman la parte institucional.

Por lo mencionado, una cuestión vital que se debe tener en cuenta para una evaluación holística de la sostenibilidad en el turismo, es mantener un equilibrio entre los ámbitos empleados, con el fin de evitar análisis donde se deje de lado aspectos esenciales o se dé un sesgo por analizar a más profundidad ciertos elementos. Para Acosta et al. (2019) “el problema de la sostenibilidad de un sitio turístico es que se aborda esencialmente desde la dimensión económica” (p. 236). De igual forma, López, Torres, Font y Serrano (2018) mencionan que en la mayoría de los casos prácticos de evaluaciones no se toma en cuenta de forma integral el fenómeno, ya que dejan de lado algunos de los ejes o se centran en mayor medida en uno de ellos.

4.4 Turismo sostenible y comunidades rurales

Las comunidades rurales se han constituido puntos de interés para el desarrollo de actividades turísticas, o bien se han convertido en zonas que de alguna u otra forma se ven influenciadas por el sector turístico, un ejemplo de esto son aquellas comunidades circundantes a ASP. A pesar de esta interesante relación entre las comunidades rurales y turismo, los responsables o gestores del sector son personas con escasez de conocimientos en el manejo y gestión de las actividades, esto en menor medida cuando se trata de la sostenibilidad turística, y claramente todos los factores que confluyen en dicha forma de turismo (TS). Por ende, la generación de estrategias encaminadas en formar gestores y responsables del turismo con conocimientos adecuados para una buena gestión del turismo debe constituir una de las principales acciones.

Por lo dicho, Pérez (2018) menciona que la participación de la comunidad es uno de los elementos esenciales para el turismo sostenible. En este sentido, el gobierno local debe motivar a la comunidad a participar de manera que se pueda lograr garantizar que los beneficios sean los más provechosos posibles para todos los implicados en la actividad. Por tanto, según Mendoza, Rivera y Vera (2021) en la planificación de los sitios turísticos ha de fortalecerse una alianza entre las autoridades públicas competentes, los agentes, empresas y profesionales del sector y la ciudadanía en general, con el fin de generar actividades turísticas

compatibles con la sostenibilidad, es decir, procurar entre todas las partes implicadas preservar los elementos culturales, mejora en el bienestar de los habitantes y la protección del ambiente, que en definitiva, son el soporte básico y muchas veces calificador de la actividad turística.

Por consiguiente, tomando en cuenta el factor más importante en la gestión del turismo en comunidades rurales, los responsables del sector, es importante la preparación y capacitación constante que permita a los actores locales y los agentes turísticos poseer las capacidades apropiadas para brindar una oferta de calidad (Roldán, Caridad y Pérez, 2017). Así mismo, en la planificación de un sitio turístico hay que considerar el servicio tangible e intangible, esto implica que las acciones que se desarrollen tienen que ser holísticas y estar direccionadas a invertir en la preparación del personal y el mantenimiento de la planta turística (Lee et al., 2018).

Por su parte, de acuerdo con Pérez (2018) el implementar acciones que guíen a las comunidades relacionadas con el turismo en prácticas ligadas a la sostenibilidad dependen de un trabajo articulado entre los actores implicados en el sector:

La operatividad del turismo sostenible en las áreas rurales dependerá de la voluntad política y desinteresada del sector público y la participación de la comunidad. Ambos actores deben propiciar la regulación de la oferta turística, el mantenimiento de los recursos y de los nuevos emprendimientos con base social, lo que obliga a recoger, analizar y valorar, con objetividad, los diferentes puntos de vista (p. 157).

4.5 Turismo y objetivos de desarrollo sostenible

El turismo puede contribuir, directa o indirectamente, a todos los ODS planteados en la Agenda 2030. Concretamente, el turismo aparece en las metas de los objetivos 8, 12 y 14, que están relacionados con el desarrollo económico inclusivo y sostenible, el consumo y la producción y el uso sostenible de los océanos y los recursos marinos, respectivamente (World Tourism Organization, 2017, p. 22). Así mismo, se menciona que el turismo sostenible está firmemente posicionado en la agenda para el desarrollo post-2015, sin embargo, para cumplir

esta agenda es necesario un marco de implementación claro, con financiación adecuada e inversión en tecnología, infraestructura y recursos humanos.

El turismo es, por tanto, uno de los sectores económicos más dinámicos y de mayor alcance, y puede contribuir de manera decisiva al logro de los ODS (World Tourism Organization, 2017). Las empresas del sector turístico juegan un papel importante para transformar el enfoque del sector e introducir criterios de sostenibilidad en sus operaciones. Estas pueden alinear sus estrategias con los ODS, potenciando un turismo responsable, que respete el medio natural, cultural y social y promueva el desarrollo sostenible de los destinos turísticos (World Tourism Organization, 2017).

Al igual, de acuerdo con la OMT y la Organización de Estados Americanos (OEA) (2018) el turismo fue uno de los primeros campos en el que se comenzó a aplicar el paradigma del DS, y podría ser una alternativa viable para promover el desarrollo siempre y cuando, fuera realizado desde las demandas de la comunidad y dándole como retorno los beneficios que este movimiento/actividad genera. De igual modo, gracias al alcance y dinamismo del sector se puede colaborar de alguna u otra forma en el alcance de cualquiera de los 17 objetivos planteados.

Según la OMT y OEA (2018) algunos de los aportes del turismo a los ODS, solo por mencionar algunos casos, en los objetivos 1, 2, 5, 8 y 15, se contribuye a la erradicación de la pobreza por medio de la generación de empleos a nivel local y de comunidades, se puede estimular la agricultura sostenible, el turismo puede empoderar a las mujeres, es una de las cuatro principales actividades en generación de ingresos de exportación y genera 1 de cada 20 puestos laborales y el turismo responsable en áreas naturales puede contribuir a la conservación de sitios de interés turístico, respectivamente.

Así mismo, Espín y Rodríguez (2021) mencionan que en el 2015 se aprobó la Agenda 2030 para el DS, en la misma quedó establecida una ruta para combatir la desigualdad social, eliminar la pobreza y cómo enfrentar el cambio climático. A lo que agregan; “el turismo tiene un papel importante en tres grandes objetivos de la Agenda 2030 para contribuir a un futuro más sostenible en lo que respecta al consumo y la gestión sostenible de las actividades turísticas” (p. 517). De igual modo, la Comisión Europea (2016) aporta; el GSTC (Consejo Global de Turismo Sostenible, por sus siglas en inglés) y los indicadores de turismo

sostenible de la OMT constituyen dos destacadas iniciativas a escala internacional, ambas aspiran a contribuir al logro de los objetivos de la Agenda 2030 para el DS, de las Naciones Unidas.

Propiamente, los ODS relacionados con la investigación son el 15, vida de ecosistemas terrestres, debido a que en la comunidad por medio del turismo se contribuye a la conservación de bosques y los complejos ecosistemas que se encuentran en estos. Además, el objetivo 8, trabajo decente y crecimiento económico, se ve influenciado por el sector turístico de la zona, ya que muchas personas perciben ingresos extras gracias al sector, lo cual contribuye a mejorar el bienestar (calidad) de vida, incluso se incentiva la formalización y creación de emprendimientos para la generación de puestos de trabajo.

En el objetivo 6, agua limpia y saneamiento, debido a que en la comunidad se encuentran importantes nacientes, recurso hídrico, dentro de los bosques que se utilizan para el turismo, incluso uno de los factores que impulso el establecimiento de la reserva de la biosfera fue la protección del agua. Por último, el objetivo 12, producción y consumo responsable, ya que en la meta 12.b se menciona que a fin de lograr un TS es importante elaborar y aplicar instrumentos para vigilar los efectos de la actividad en el DS y así contribuir a la promoción de la cultura, puestos de trabajo y consumo de productos locales (World Tourism Organization, 2017).

4.6 Turismo en el cantón de Pérez Zeledón

El principal lugar o atractivo turístico presente en el cantón de Pérez Zeledón es el Cerro Chirripó. Este parque nacional es conocido a nivel nacional, así como internacional, por ser el punto más alto del país, sumado a otras diferentes atracciones que se encuentran en el lugar y despiertan el interés de muchos visitantes, tal como el ecosistema de páramo o el reto de cumplir con una de las caminatas más demandantes del país. Así mismo, un elemento a destacar es que una parte del territorio del cantón está dentro de la reserva de la biosfera La Amistad designada por la UNESCO (Comité Ejecutivo de Turismo PZ, 2019) Según el INDER (2016) el cantón de Pérez Zeledón es conocido principalmente por un atractivo, sumado a otros factores:

Su principal atractivo turístico es la diversidad ecológica, ya que se encuentran sitios como el Parque Nacional Chirripó (PNC), el cerro más alto de Centroamérica y el Caribe, con una altura de 3.820 metros sobre el nivel del mar con una gran belleza escénica y en flora y fauna. Así mismo, la gran variedad de ecosistemas presentes es uno de los factores que aumentan el potencial turístico del cantón. La principal razón de esta alta diversidad se debe a las diferencias de altitudes que pueden encontrarse en el sitio (p. 32).

De igual forma en el plan de gestión de desarrollo turístico del cantón, según el Comité Ejecutivo de Turismo PZ (2019), en la región se localizan dos comunidades conocidas por sus esfuerzos en emprender en actividades turísticas como un complemento de las actividades tradicionales:

En lo que respecta al turismo rural comunitario, el lugar más consolidado dentro del cantón hasta la actualidad es la comunidad de San Gerardo de Rivas, ubicada en las faldas del Cerro Chirripó, donde la comunidad se organizó y creó una Cámara de Turismo Rural Comunitario Chirripó (CATURCOCHI), además de la comunidad de San Jerónimo en las faldas del Cerro Ena donde buscan promover las diferentes iniciativas de los habitantes de la comunidad (p. 47).

A pesar de lo dicho, el cantón no se ha constituido como un sitio de alto interés turístico, por ende, la oferta del sector es limitada, principalmente esta se ubica en puntos estratégicos por donde transitan los turistas a lugares conocidos, tal como el Cerro Chirripó. Así mismo, de forma aislada se encuentran otros lugares con cierto grado de visitación, sin embargo, son sitios poco concurridos, esto por el hecho de que el cantón se le ha considerado un sitio de paso y no un destino maduro (Comité Ejecutivo de Turismo PZ, 2019).

Sumado a lo mencionado, según el Comité Ejecutivo de Turismo PZ (2019) a pesar del cantón poseer los recursos y atractivos necesarios para el desarrollo de actividades turísticas, aspectos como disponibilidad de empresas estatales, infraestructura vial, variedad de comercios, entre otros elementos, son rubros que se deben mejorar con el fin de atender un potencial crecimiento turístico. Por lo tanto, “se debe invertir en esas mejoras desde la inversión pública, privada y alianzas entre ambos sectores para solventar las necesidades” (Comité Ejecutivo de Turismo PZ, 2019, p. 44).

5. Indicadores para evaluar la sostenibilidad turística

5.1 Concepto y generalidades

De acuerdo con la OMT (2005) los indicadores se pueden entender como “conjuntos de información formalmente seleccionada que se utiliza con carácter regular en la medición de los cambios pertinentes para el desarrollo de la gestión del turismo” (p. 10). Además, como lo menciona Pérez (2018), una de las definiciones más aceptadas y con más proyección es la establecida por la OCDE, la cual define un indicador como “un parámetro, o valor derivado de otros parámetros, dirigido a proveer información y describir el estado de un fenómeno con un significado añadido mayor que el directamente asociado a su propio valor” (p. 108). Al igual, de acuerdo a lo mencionado por Camacho et al. (2016) “los indicadores de sostenibilidad turística son herramientas de medición cuantitativa y cualitativa que permiten evaluar la tendencia de un destino hacia el alcance de la sostenibilidad y sus impactos sobre el ambiente, las comunidades y los recursos económicos generados” (p. 161).

Así mismo, algunos aspectos a considerar al aplicar indicadores están relacionados con el número de indicadores, para lo cual Simba (2016) menciona que “no es posible identificar ni la cantidad ni calidad de los indicadores a usar, debido a que cada sitio tiene sus condiciones especiales” (p. 50). De igual forma, López et al. (2018) aportan que no hay un consenso claro sobre el número de indicadores que debe tener un sistema de indicadores, aunque sí debe ser lo suficientemente amplio para abordar la multidimensionalidad del fenómeno. Por su parte, Cordero (2017) menciona que “algunas propuestas tienen alrededor de 60 indicadores y a pesar de ser una cantidad alta es medianamente manejable” (p. 45).

Por un lado, la falta de información es un aspecto clave a considerar, ya que sin esta no se pueden evaluar los indicadores (López et al. 2018). Lo cual, es respaldado por Cordero (2017) al mencionar que efectivamente “hay una falta de datos que no permiten la cuantificación de ciertos indicadores” (p. 50). Debido a esto, Pulido y Sánchez (2007) asocian el problema a que “no hay una lista de indicadores universales y unánimemente aceptados” (p. 31). Por su parte, Mendoza y Hernández (2017) argumentan que la falta de consenso sigue siendo un obstáculo no superado y por eso no existe un modelo universal.

Por otro lado, también es importante detallar la diferencia entre los indicadores simples y complejos, ya que, de acuerdo con las propuestas, en general trabajos sobre el tema, se puede percibir dicho asunto. Según López et al. (2018) existen dos formas de abordar el tema de uso de indicadores, una de ellas son los indicadores simples y la otra los indicadores compuestos. Para Torres (2013) los indicadores simples son aquellos que obtienen información directamente de la realidad, apenas tratan la información obtenida y son válidos para situaciones concretas y específicas. En cambio, “los indicadores complejos (también llamados indicadores sintéticos o índices), son medidas adimensionales que surgen de combinar varios indicadores simples” (Torres, 2013, p. 7).

Propiamente en el caso de uso de índices de sostenibilidad turística, según Fajardo y Pérez (2019) “el índice ofrece información resumida a los decisores para monitorear rendimiento, evaluar el progreso de políticas, comparar resultados de análisis y como apoyo a la toma de decisiones” (p. 3). Sin embargo, el empleo de índices puede resultar algo complejo, ya que como lo mencionan López et al. (2018), “los índices específicos de sostenibilidad turística son escasos y con dificultades de aplicación y de disponibilidad de datos importantes” (p. 134).

Por su parte, Camacho et al. (2016) agregan; básicamente “las propuestas actuales de índices de sostenibilidad a nivel mundial se fundamentan en lo establecido por la OMT y han sido adaptados por las instituciones del sector en cada país” (p. 162). Esto corrobora el hecho de que, en la mayoría de las propuestas analizadas sobre la temática, se presentan similitudes muy marcadas en los criterios o elementos de interés de análisis, por ende, se puede decir que existe un conocimiento integral y compartido en cuanto a aquellos aspectos que componen una actividad turística sostenible.

Sin embargo, no se debe de perder de vista el objetivo de construir herramientas diversas y argumentadas de acuerdo con lo establecido por los principales entes y estudios realizados, esto por el hecho de que el turismo es muy diferenciado, con realidades diversas y complejas, con contextos cambiantes, entre otros factores que claramente afectan la dinámica del turismo y por esto las metodologías de evaluación. Por ende, la importancia de elaborar las suficientes herramientas que permitan integrar un marco robusto para la

aplicación de esta metodología tan importante y útil en el análisis del sector turístico de forma universal, propiamente enfocado en el TS.

5.2 Función de los indicadores

El empleo de indicadores se ha constituido una iniciativa importante para el análisis o evaluación de ciertos fenómenos de estudio, esto a nivel general en las actividades desarrolladas por el ser humano, es decir, desde aspectos tan amplios como el crecimiento en producción de un país hasta algo tan específico como análisis de programas o avances en empresas. Dicha situación, permite contextualizar el rol fundamental que tienen los indicadores en evaluaciones de diversas situaciones de la cotidianidad. Propiamente, el aporte de los indicadores en el sector turístico es amplio, se han utilizado en muchas ocasiones para evaluación de tendencias, tal como análisis de llegadas internacionales a un país o el aporte en crecimiento económico.

Otra situación que ha tomado mucha relevancia en el uso de indicadores para el sector turístico es el análisis de la sostenibilidad. “Los indicadores han sido tradicionalmente los instrumentos más utilizados para estudiar la sostenibilidad, gracias a una simplicidad metodológica que permite detectar impactos concretos y aplicar soluciones parciales” (López et al., 2018, p. 199). Así mismo, en el taller de la OMT “Taller de indicadores de sostenibilidad en turismo para los países de Sudamérica”, según Simba (2016), se menciona la relevancia de los indicadores para el análisis de la sostenibilidad:

Los indicadores son instrumentos prácticos para la planeación, implementación, monitoreo del desarrollo turístico. Los indicadores suministran información adecuada y fiable de las condiciones medioambientales, económicas y sociales del turismo. Los indicadores son signos de: Situaciones o problemas que emergen, problemas actuales, necesidad de realizar una acción, los impactos de nuestras acciones (p. 43).

En concordancia con lo mencionado, Simba (2016) agrega que los indicadores son instrumentos que facilitan la recolección de información para la toma de decisiones y pueden ser utilizados en todos los niveles de gestión y planificación, ya sean estas iniciativas pequeñas, medianas o grandes, es decir, a nivel local, regional o nacional. Además, Mendoza

y Hernández (2017) aportan que “la medición de la sostenibilidad turística por medio de indicadores es una herramienta esencial para el análisis y toma de decisiones” (p. 76). Al igual, la Comisión Europea (2016) agrega que “la recopilación de datos e información sobre una gran variedad de temas relacionados con el efecto que ejerce esta actividad en la economía, la comunidad y el entorno local ayudará a los destinos a obtener una imagen precisa de la realidad” (p. 11).

Otra de las funciones, ya con la información generada sobre el elemento estudiado, es conocer la realidad o el estado del elemento. Según Espín y Rodríguez (2021) con la suficiente información se permite conocer cuáles son los factores que condicionan la sostenibilidad del sitio turístico, lo cual ofrece la posibilidad de diseñar e implementar estrategias que potencien los aspectos positivos y eliminen o reduzcan los factores que afectan el desarrollo sostenible del turismo en el lugar. Así mismo, Simba (2016) menciona que los indicadores son componentes fundamentales del turismo sostenible como instrumentos que pueden responder a los problemas que enfrenta un lugar turístico.

Por un lado, al tener un contexto claro de la zona de estudio, así como la información necesaria que aclare el estado del lugar, se pueden llevar a cabo acciones concretas y más certeras para la mejora. Según Mendoza et al. (2021), un buen diagnóstico de la situación y de estos factores e impactos del turismo será un buen punto de partida para proponer estrategias de mejora debidamente fundadas y contrastadas en ámbitos diversos como los ambientales, socio-culturales y económicos. Sumado a lo dicho, Cordero (2017) agrega que los indicadores son herramientas útiles, ya que permiten medir los impactos que puede generar el turismo y de ahí partir en aplicar acciones preventivas o correctoras.

Por otro lado, el uso de indicadores es una herramienta que permite el monitoreo del elemento analizado, es decir, se puede visualizar el comportamiento o estado durante el tiempo, incluso percibir que tan efectivas han sido las acciones implementadas para la mejora del fenómeno. Tal como lo mencionan Mendoza et al. (2021); “el aplicar indicadores permite realizar un seguimiento y evaluación continua, con el objeto de conocer de manera integral la realidad y dinámica del desarrollo turístico” (p. 49). Así mismo, pueden tanto caracterizar la situación presente como monitorizar su evolución, desde identificar problemas y virtudes de un modelo actual hasta trazar estrategias de reconversión o reorientación para el futuro

(Crabtree y Bayfield, 1998). Además, los indicadores permiten comprender cuál es la situación actual, definir el estado ideal y pronosticar si, con las actuaciones ejecutadas, se está más cerca o más lejos de dicho estado (Pulido y Sánchez, 2007).

Así mismo, gracias al uso de indicadores se permite cuantificar o parametrizar una amplia información, con el fin de analizarla de una manera más simple y comprensible. Los indicadores permiten describir y medir la realidad de un determinado contexto en términos de parámetros objetivos, proporcionando una visión simplificada y comparable de fenómenos complejos (Schernewski et al., 2014). Al igual, Pérez (2018) agrega; una de las principales ventajas del uso de indicadores es su capacidad para resumir la enorme complejidad del entorno dinámico en una cantidad manejable de información que se pueda comunicar, incluye sus tendencias, a través del seguimiento y la transmisión de información sobre el comportamiento de la realidad. Sumado a esto, Guerrero et al. (2020) agregan que “los sistemas de indicadores son una herramienta útil, ya que ayudan a comprender una realidad a través de parámetros objetivos” (p. 63).

Otra función al utilizar indicadores de sostenibilidad para la evaluación de actividades turísticas, consiste en la búsqueda por mejorar la gestión pública y privada de la actividad, sensibilizar a la sociedad y a los gestores turísticos sobre la necesidad y la importancia de adoptar modelos de desarrollo turístico más sostenibles, y hacer de todas las tipologías de turismo más beneficiosas desde el punto de vista medioambiental, social y económico (Cordero, 2017). Además, de acuerdo con la OMT “los indicadores han tenido una alta relevancia en los procesos de mejoramiento y eficiencia en las acciones de planificación y gestión del turismo” (Pérez, 2018, p. 138). Incluso, Camacho et al. (2016) mencionan que el uso de indicadores puede constituirse en un medio para el diálogo entre diseñadores de políticas, tomadores de decisiones y gestores locales ante las necesidades, prioridades y demandas ambientales, económicas y socioculturales.

Ahora, una relación de suma importancia que posee el uso de indicadores en actividades turísticas es el vínculo con la ejecución de acciones encaminadas al DS. Como lo menciona Rodríguez y Valiente (2019); con el objetivo de plasmar en acciones el paradigma de la sostenibilidad en el turismo, resulta fundamental que cada sitio turístico junto con los actores involucrados en la actividad turística, participen periódicamente en la

evaluación de las dimensiones económica, social y ambiental. De igual forma, Simba (2016) agrega que la importancia de los indicadores se basa en que estos son inherentes de los ODS y por ende en el TS, los cuales ayudan a determinar e identificar si la gestión de un sitio turístico está encaminada en acciones ligadas a la sostenibilidad. Por su parte, Espín y Rodríguez (2021) mencionan que “los indicadores constituyen una herramienta para la fijación precisa y fundamentada de objetivos de sostenibilidad” (p. 517).

5.3 Criterios para la selección de indicadores

En el momento de hacer uso de indicadores para la evaluación de cualquier elemento de interés, en este caso las actividades turísticas, es indispensable seguir una serie de recomendaciones, pautas o criterios que permiten de forma eficaz y concisa la identificación de los indicadores que conforman la herramienta. De acuerdo con López et al. (2018), los indicadores juegan un papel clave en cualquier proceso de gestión y planificación territorial o sectorial, y deben cumplir las premisas fundamentales de generar información, ser consistentes metodológicamente, válidos científicamente, y de fácil aplicación y comunicación. Sumado a esto, Cordero (2017) agrega; los criterios para la selección suelen basarse comúnmente en la disponibilidad de información y datos estadísticos, en procesos de participación y consenso público con expertos y ciudadanos, y en evidencias empíricas basadas en la valoración y las experiencias de una o varias personas relacionadas al tema.

Por un lado, de acuerdo con Gutiérrez et al. (2012) se deben “emplear cuatro criterios de selección de indicadores, los cuales consisten en que sean fáciles de obtener, que sean fáciles de usar, los costos asociados a su uso o consecución sean bajos y que sean de uso universal” (p. 63). Así mismo, los autores agregan que para la posible validación de los indicadores se puede realizar mediante una autovalidación propia del equipo redactor del estudio.

Por otro lado, López et al. (s.f) manifiestan que los criterios para seleccionar indicadores tienen que estar relacionados con su relevancia, representatividad y estar vinculado con el valor o aspecto al cual va referido. Además, deben estar basados en información accesible y actualizada, deben ser creíbles y fácil de entender, claros en cuanto al estado y la tendencia del fenómeno que refleja, útiles como herramienta capaz de evaluar

la tendencia y evolución del objeto de estudio, así como, comparables en diferentes momentos temporales y capaces de integrarse en procesos de planificación y gestión.

Por su parte, la OMT (2005) sugiere cinco criterios a ser considerados en la selección de los indicadores: relevancia del indicador en la problemática seleccionada; viabilidad de obtención y análisis de la información requerida; credibilidad de la información y confiabilidad para los usuarios de los datos; claridad y facilidad de entendimiento entre los usuarios y comparación a través del tiempo y en torno de las regiones (Mendoza et al., 2021). Además, un aspecto de importancia en relación con lo propuesto por la OMT es lo mencionado por Cordero (2017); diversos estudios sobre sistemas de indicadores de sostenibilidad demuestran que en general se sigue la esencia y las pautas establecidas por la OMT, por lo que las temáticas o cuestiones mencionadas se repiten constantemente, aunque la selección de indicadores está sujeta a la visión analítica propia del investigador.

5.4 Instrumentos existentes

Existen diversas propuestas para la evaluación de la sostenibilidad, propiamente en actividades turísticas, tal como la planteada por la Unión Europea, es decir, el ETIS o Sistema de Indicadores de Sostenibilidad Turística, el ISOST, o Índice de Sostenibilidad Turística, propuestas planteadas en tesis doctorales, la guía práctica de indicadores de desarrollo sostenible para destinos turísticos de la OMT, iniciativas de la OMT, como la Medición de la Sostenibilidad Turística (MST), criterios o recomendaciones del Consejo Global de Turismo Sostenible, propuestas basadas en modelos ajustados para el análisis propio del turismo, como la herramienta Presión, Estado y Respuesta (PSR, por sus siglas en inglés) de la OCDE, entre otras propuestas planteadas para la evaluación de la actividad turística o información de interés para llevar a cabo este tipo de metodología.

Pese a la existencia de estas propuestas, un criterio muy común de visualizar en las diversas investigaciones es la mención sobre la falta de un sistema universal, estandarizado o global que permita un mismo lenguaje de análisis de la sostenibilidad en el sector turístico. Para Mendoza y Hernández (2017) “a pesar de las más de tres décadas de investigación en turismo sostenible, no existe todavía un consenso internacional ni en la definición del concepto ni en la metodología que debería usarse para su medición” (p.73). Camacho et al. (2016) agregan que “es evidente la importancia de la falta de un sistema de medición de

sostenibilidad turística estandarizado en lo general y con especificidades en lo particular” (p. 166). Giraldo, et al. (2020) aportan que mediante la revisión de la literatura se corrobora que no existe una única forma de cuantificar la sostenibilidad en el turismo. De acuerdo con Cordero (2017) “no existe un sistema que sea reconocido como una teoría y aplicado universalmente para la cuantificación de la sostenibilidad turística” (p. 50).

Continuando con los diversos aportes sobre el criterio de la falta de consenso en la aplicación universal de herramientas de indicadores de sostenibilidad turística, la propia OMT señala que ha lanzado la iniciativa hacia un marco estadístico para la Medición de la Sostenibilidad del Turismo (MST). Con lo cual, se busca “desarrollar un marco estadístico internacional para medir el papel del turismo en el desarrollo sostenible, incluidas las dimensiones económica, ambiental y social” (OMT, 2022). De igual forma, Cloquell (2003) señala que el uso de indicadores se ha convertido en una herramienta de evaluación común y esto, tal vez, explica el por qué existen muchas definiciones y propuestas sobre indicadores. De igual forma, McCool (2016) agrega que la medición, aunque importante, ha sido una cuestión dejada de lado en la discusión académica sobre la sostenibilidad del turismo.

Propiamente, los trabajos enfocados en propuestas relacionadas a evaluaciones de sitios más específicos, tal como a nivel de comunidades, son muy limitados. En sí, como ya se analizó a nivel general no existe un consenso sobre una metodología universal a aplicar para evaluar la sostenibilidad en actividades turísticas, por ende, mucho menos a niveles más locales. Según Mendoza y Hernández (2017), “la falta de consenso es especialmente evidente si nos referimos al nivel local y subnacional, dado que la mayoría de los análisis y de las metodologías propuestas tienen como nivel de análisis los países o regiones” (p. 73). De igual forma, Pérez (2018) agrega que “la investigación sobre indicadores de turismo sostenible está, todavía, en sus etapas incipientes y los casos prácticos, si se comparan con los aportes teóricos, son muy escasos, especialmente en las áreas rurales” (p. 156).

Teniendo en cuenta el aporte de los diversos criterios sobre esa falta de unanimidad en el uso de herramientas de evaluación de la actividad turística, en algunos estudios se mencionan factores que pueden influir en dicha situación. Para Camacho et al. (2016) aún hace falta un planteamiento científico para la evaluación de la sostenibilidad, por ello se hace necesario identificar, construir o seleccionar variables adaptadas a las condiciones locales.

Según Pérez (2018), no existe una metodología universal y unánimemente aceptada, ya que cada lugar turístico tiene características y necesidades propias, por ende, las metodologías se adecuan a esas realidades. Además, Mendoza et al. (2021) mencionan que no existe, en cualquier caso, una postura común acerca del número y características de los indicadores de sostenibilidad turística que aplicar.

Siguiendo con algunos criterios sobre la falta de consenso en cuanto a una herramienta universal de análisis, de acuerdo con López et al. (2018) en el caso del uso de índices mencionan; “los índices dedicados específicamente al turismo sostenible son escasos y los que existen son difíciles de aplicar y se enfrentan a importantes problemas de disponibilidad de información” (p. 134). Así mismo, la mayoría de los índices internacionales utilizados para medir la sostenibilidad no adoptan un enfoque integrado para el estudio del fenómeno, es decir, no realizan análisis conjuntos de las dimensiones social, económico y medioambiental (Kumar et al., 2009). Sumado a lo dicho, Pulido y Sánchez (2007) refuerzan el argumento sobre propuestas que evalúan de forma independiente los componentes de la sostenibilidad, existiendo pocos avances en propuestas que integren la cuádruple dimensión de la sostenibilidad.

Como se puede percibir en cuanto a las herramientas, metodologías o propuestas sobre el uso de indicadores para la evaluación de la sostenibilidad en las actividades turísticas, existen diferentes criterios, sin embargo, al final se percibe un cierto consenso sobre las pautas a seguir para el empleo de estos instrumentos de análisis. Esto por algunos aspectos ya mencionados y reforzados por Guerrero et al. (2020), quienes mencionan que cada sitio turístico presenta cualidades diferenciadas, en consiguiente esas condiciones se deben integrar en el respectivo análisis. Al igual, Camacho et al. (2016) agregan; “básicamente las propuestas actuales a nivel mundial se fundamentan en lo establecido por la OMT y han sido adaptadas por las instituciones del sector en cada país” (p. 162).

Antecedentes

Los métodos usados para la evaluación de la sostenibilidad turística por medio de indicadores han tenido una importante función, ya que diferentes entes internacionales (OMT y GSTC) han creado documentos guía para promover su uso. Esto, desde guías para la creación de certificaciones hasta para evaluaciones de destinos u otros sitios con actividades turísticas, como comunidades. Lo cual, ha generado que diversas instituciones a nivel país, investigadores y demás actores vinculados al sector hayan elaborado diferentes iniciativas para la medición de la sostenibilidad, tal como la CSTen Costa Rica o el Sistema Europeo de Indicadores Turísticos.

Para entender la sostenibilidad turística es importante detallar los tipos de turismo existentes que han aportado en mayor medida al DS y se asocian más con esta investigación, es decir, el turismo relacionado con el disfrute de atractivos naturales, los cuales poseen un enfoque hacia la protección y uso responsable de los recursos, incluso se promueve un impacto positivo a nivel social, económico y ambiental. Según García et al. (2018) menciona que el turismo ecológico es uno de los que genera mayores beneficios económicos, los cuales son destinados a la protección del medio ambiente, así como a la contribución en la mejora socioeconómica de las comunidades receptoras.

De acuerdo con Calderón (2017) el turismo rural comunitario se ha convertido en una importante actividad para comunidades rurales en muchos países de la región Latinoamericana, ya que, por medio de este se diversifica la actividad económica, se da el intercambio de cultura, empoderamiento del sector campesino e indígena, protección de recursos naturales, empoderamiento de los habitantes, entre otros beneficios directos a las comunidades receptoras. Por medio del ecoturismo, según Martínez (2017) se promueve un disfrute responsable de los espacios destinados a la actividad, contribuyendo a la protección, desarrollo de las comunidades, educar en valores ambientales y culturales, entre otros aspectos.

Las iniciativas sobre los indicadores, la OMT (2005) crea la guía titulada, “Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos. Guía práctica”, en la cual, se pone a disposición información variada sobre la metodología de indicadores. En ella, se aportan criterios a seguir para la creación de indicadores de sostenibilidad en el turismo,

además, de la amplia propuesta de indicadores y variables. Por su parte, el GSTC (2019) publica un documento con los criterios que se deben tomar en cuenta para hacer evaluaciones de la sostenibilidad en actividades turísticas, los cuales son usados para identificar los elementos a evaluar y la respectiva creación de los indicadores.

Así mismo, la Comisión Europea (2016) publicó un documento titulado “El Sistema Europeo de Indicadores Turísticos. Herramienta del ETIS para la gestión de destinos sostenibles”, donde se dan una serie de etapas a seguir para la implementación del sistema en destinos turísticos europeos. Además, se pone en contexto el tema sobre indicadores, es decir, algunos de los trabajos que se han hecho sobre el tema. Además, un aspecto de importancia es la propuesta de indicadores, algunos básicos y otros complementarios, los cuales aportan ideas o criterios esenciales a tomar en cuenta para la evaluación de la sostenibilidad en actividades turísticas.

En cuanto, al aporte de investigadores e iniciativas de evaluación de la sostenibilidad turística, Pulido y Sánchez (2007) crean el Índice Sintético de Turismo Sostenible, el cual fue nombrado ST INDEX y parte de diferentes aportes hechos de otras metodologías existentes. Dicha metodología no se aplicó a un caso en específico, simplemente se hizo la propuesta como una metodología valiosa que puede aportar a la cuantificación de la sostenibilidad turística de los destinos españoles. De igual forma, Simba (2016) propuso el diseño de un sistema de monitoreo de la actividad turística a partir de indicadores reconocidos por los miembros de la comunidad de Mollejones en Turrialba, Costa Rica, el cual es conocido como Sistema de Monitoreo Adaptativo para el Turismo Rural Comunitario (SMATCR). El principal fin de la investigación fue la creación de la propuesta, no así la aplicación en la comunidad.

Así mismo, Torres y López (2017) publican su artículo titulado “El índice ISOST: una herramienta para estudiar el turismo sostenible”, la cual es una herramienta de comparación de la sostenibilidad entre destinos, ya que para la interpretación de los resultados se hace de forma comparativa entre los destinos evaluados. Con la aplicación de la herramienta en 20 municipios españoles, se obtuvo que los sitios turísticos urbanos tienden a ser más sostenibles que los que están localizados en zonas rurales. Además, si tiene que los dos mejores lugares en el ranking de municipios evaluados son Sitges y La Vall de Boi, con

puntuaciones de 0,55 y 0,52, respectivamente. Por su parte, los sitios con calificaciones más deficientes fueron, Píera y Mediona, con calificaciones de -0,56 y -0,91, respectivamente. Lo cual, en términos comparativos se puede visualizar la distancia de las calificaciones de los municipios mejor posicionados con respecto a los peores.

Al igual, Pérez (2017) realiza un estudio en Timotes, Venezuela, el cual fue diseñar un modelo de evaluación de las actividades turísticas. Con la aplicación se determinó que, aunque el turismo se ha analizado desde una perspectiva económica, también se generan impactos negativos sobre los sitios y habitantes de las comunidades receptoras. Por su parte, Rodríguez y Valiente (2019) aplican una adaptación de indicadores para medir la sostenibilidad en destinos turísticos costeros en Mazatlán, México. Donde obtienen que la parte económica es la de mayor peso, no así la parte ambiental y social, por consiguiente, existe una preocupación en las implicaciones negativas que puede tener la relación entre la comunidad local, la naturaleza y el turismo.

Giraldo et al. (2020), elaboran una propuesta de índice de sostenibilidad turística para el desierto de Tatacoa, donde obtienen resultados positivos en la variable de reciclaje, ya que prácticamente todos los establecimientos incorporan dicha acción, no así en la integración del turismo en la planificación o en la superación de la capacidad de carga. Por su parte, Rioja et al. (2020) hacen una estimación de la sostenibilidad turística en Chiapas, México, en la cual se determina que el turismo no es sostenible, debido a que algunos de los indicadores usados mostraron resultados muy lejanos al valor óptimo, sin embargo, se obtuvo información valiosa para la respectiva mejora. Al igual, Espín y Rodríguez (2021) realizan una evaluación de la sostenibilidad turística en la provincia de Pastaza, Ecuador, obteniendo un nivel crítico, debido a que en la dimensión económica no hay aportes significativos.

Capítulo IV. Justificación

La actividad turística a nivel nacional ha constituido uno de los principales motores en la generación de divisas, así como progreso en diferentes ámbitos: económico, social y ambiental (Meza, 2017). Sin embargo, cuando se habla del turismo el mayor énfasis es hacia el turismo internacional por el destacado aporte económico, de ahí el sesgo por realizar la mayoría de estudios en dicho ámbito (Rodríguez, 2018). A pesar de esto, hay comunidades con actividades turísticas a baja escala (pequeños y medianos emprendimientos locales), con una visitación en su mayoría de turistas nacionales, e incluso con aportes más significativos al bienestar de esas zonas locales, lo cual también constituye un elemento de análisis bastante interesante desde el enfoque de la sostenibilidad.

En concordancia con lo mencionado, otros sitios con características muy diferentes a los atractivos de sol y playa han visto el crecimiento y desarrollo de una importante actividad turística, tal es el caso de Monteverde, algunos parques nacionales como Manuel Antonio, parque nacional volcán Poás, Irazú y Marino Ballena. Lo cual, ha demostrado el interés de los turistas (nacionales e internacionales) en visitar ya no solo sitios masivos (sol y playa), sino lugares rodeados de la naturaleza característica de los bosques y ASP del país. “El amplio y variado conjunto de áreas protegidas de Costa Rica constituye un patrimonio natural y cultural de imponderable valor científico, educativo, socioeconómico y turístico que coadyuva al desarrollo sostenible costarricense” (Quesada et al., 2011, p. 45).

De ahí, el involucramiento de nuevas formas o tipos de turismo, relacionados con el interés en zonas naturales, ya sea bosques, observación de fauna, flora y otros atractivos vinculantes a zonas de montaña, tal como cataratas, paisajes, senderismo y descanso. Según Martínez (2017) el turismo de naturaleza está relacionado con el desarrollo y TS, donde los hábitats naturales y su biodiversidad adquieren gran relevancia, así como el involucramiento de la población perteneciente al área. Así mismo, en el turismo de naturaleza se dan algunos tipos, tales como el ecoturismo, turismo rural, turismo de aventura, turismo rural comunitario y turismo ecológico.

El turismo relacionado a la visitación de ASP, han impulsado a las comunidades colindantes a estos espacios naturales protegidos a que desarrollen y brinden servicios complementarios al atractivo principal, tal como hospedaje, alimentación, parqueos y tiendas

de souvenirs. Incluso, en muchos casos se establecen proyectos que enriquecen y amplían la variedad de atractivos turísticos en la zona, constituyendo una actividad clave para el desarrollo, propiamente desde la gestión de los habitantes de las comunidades circundantes. De lo cual se desprende, una motivación para la conservación del medio natural y de aportación al desarrollo socioeconómico de la zona (Howitt y Mason, 2018).

A pesar de lo dicho, en ciertas ocasiones se pierde el verdadero fin de este tipo de turismo y se generan presiones sobre los ecosistemas, incluso con la población local, ya sea por la falta de conocimiento en la gestión sostenible del turismo o simplemente por interés económico. Lima et al. (2017) mencionan, “las actividades antropogénicas someten a grandes presiones a los ecosistemas naturales, afectando tanto su estructura como su funcionalidad” (p. 81). Asimismo, Solano (2020) agrega; “el ser humano genera esas presiones para la satisfacción de sus necesidades” (p. 1). Por ende, la importancia de incentivar a los responsables del sector a implementar una gestión más amigable y equilibrada entre las actividades turísticas, la relación con el medio natural y la región receptora.

Sumado a lo mencionado, en ciertos casos, muy vinculado a zonas rurales y en específico al área de estudio, se dan emprendimientos turísticos donde los dueños y otros participantes no tienen conocimientos suficientes sobre cómo gestionar sus actividades hacia un TS, tal como comportamiento de los visitantes/turistas en sitios frágiles, estrategias de concientización a turistas, gestión de los residuos, promoción de la educación ambiental, el mantenimiento de las expresiones culturales, entre otros tipos de acciones que mal ejecutadas pueden hacer menos sostenible el turismo, lo cual genera problemáticas o perturbaciones sobre el ambiente y la comunidad receptora.

Entonces, para comprender ese grado o estado de sostenibilidad se puede ejecutar diferentes acciones, entre ellas la evaluación del turismo por medio de la aplicación de indicadores de sostenibilidad acordes a las condiciones características de la zona específica de estudio. Para Sancho et al. (2007) estas metodologías permiten conocer los cambios que se pueden producir en actividades turísticas, ya sea para bien o mal, y así tomar decisiones estratégicas de mejoramiento, mantenimiento o transformación de una situación dada. De igual forma, Guido (2007) agrega que dicha metodología permite entender la realidad en la

que se encuentra el fenómeno de estudio y así brindar sugerencias a quienes toman decisiones que se enfocan en conseguir el desarrollo sostenible.

Propiamente, la comunidad de San Jerónimo, distrito San Pedro, cantón de Pérez Zeledón, está ubicada al sureste del PNC, además forma parte de la Reserva de la Biosfera La Amistad, en la cual se promueve el desarrollo de actividades ligadas a la sostenibilidad. En dicha comunidad, hay varios emprendimientos turísticos de índole familiar, ligados al turismo de naturaleza, así como otros servicios turísticos, tal como cabañas (hospedaje), incluso se posee un permiso de uso al ASP. Lo cual, ha hecho del turismo una actividad complementaria a las tradicionales, generando ingresos extras, así como la dedicación de propiedades con bosques naturales a la práctica del turismo, lo que conlleva a la conservación de estos espacios.

Por lo dicho, la importancia de evaluar la sostenibilidad de las actividades turísticas llevadas a cabo propiamente en el área de estudio de esta investigación, con el fin de detectar si existen aspectos que puedan ser mejorados por medio de la implementación o modificación de malas acciones y prácticas, y así guiar el desarrollo del sector hacia un TS. Además, es importante tener en cuenta que no hay investigación de dicha índole en la comunidad, lo cual ayuda a generar información base para conocer la realidad de la zona. Tal como lo mencionan Guido y Sánchez (2009); “el analizar el estado de sostenibilidad de un sitio, permite diagnosticar las presiones sobre los ecosistemas, lo que conlleva a facilitar la implementación de planes” (p. 96).

Por lo mencionado es que parte la investigación, con la cual se pretende evaluar la sostenibilidad de las actividades turísticas de la comunidad, con el fin de determinar posibles situaciones que afectan su estado, y así proponer acciones o estrategias que reviertan y mejoren los aspectos preocupantes causantes de la insostenibilidad. De esta manera, promover y concientizar en los responsables del sector la importancia de implementar acciones vinculadas con el desarrollo de un sector turístico sostenible.

Capítulo V. Materiales y métodos

Área de estudio

El área de estudio donde se llevó a cabo la investigación está localizada en la comunidad de San Jerónimo, distrito de San Pedro, cantón de Pérez Zeledón, provincia de San José. Dicha comunidad se encuentra en la periferia del PNC, esto en el sector sureste del área protegida, además de pertenecer a la reserva de la biosfera La Amistad (Figura 1).

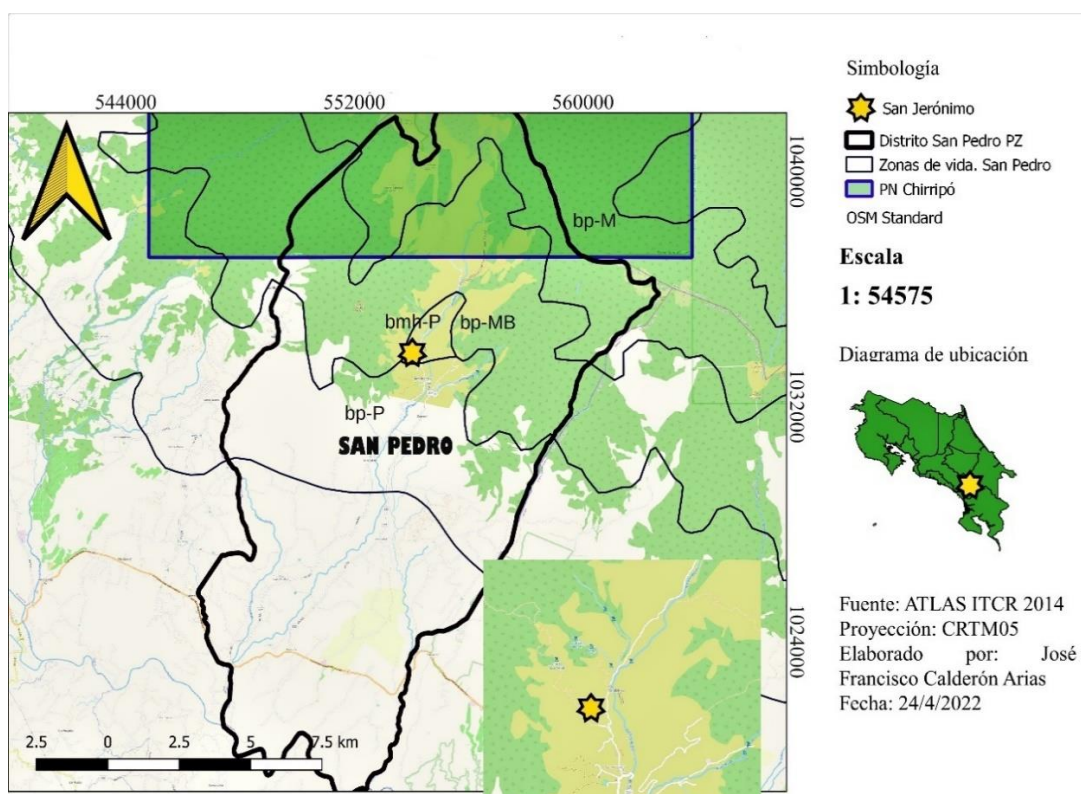


Figura 1.

Localización de la comunidad de San Jerónimo de San Pedro de Pérez Zeledón

Variables socioeconómicas en general del cantón de Pérez Zeledón

De acuerdo con datos del INDER (2016) se describe en general el cantón de Pérez Zeledón como un sitio dedicado a la agricultura, especialmente a la producción de café, caña y granos básicos, además, se da actividad ganadera en lo que concierne a de engorde y leche. En cuanto al turismo, el cantón se perfila como un potencial turístico debido a ciertos

aspectos, tal como el reconocimiento del PNC, así como las variedades de los ecosistemas por la diferencia altitudinal, lo cual genera diferentes atractivos con flora y fauna cambiante.

En cuanto, a los aspectos sociales como la cobertura de salud, educación, agua potable, distribución por género, entre otras características propias del cantón, según el INDER (2016) tomando como referencia los datos del censo nacional de población del 2011, la mayoría de población se concentra entre los rangos de edad de 10 a 29 años. En la distribución de zonas rurales y urbanas, es importante destacar que el distrito donde se encuentra el área de estudio, San Pedro, se determinó que el 100% de la población vive en zona rural.

En la cobertura de salud se cuenta con 19 Equipos Básicos de Atención Integral en Salud (EBAIS) distribuidos en los distritos y el hospital Escalante Pradilla. Propiamente en el distrito de San Pedro, la tasa de ocupación masculina es de aproximadamente 70% mientras que la femenina es de un poco más de 10%. En cuanto a la educación prácticamente todas las comunidades tienen su respectiva escuela de primaria, con respecto a colegios, el distrito donde se encuentra la comunidad cuenta con el Liceo San Pedro y Colegio Rural de Santiago. Por último, el acceso a agua potable, viviendas con servicio sanitario, con luz eléctrica e internet, el distrito cuenta con un 83%, 92, 4%, 99% y 8, 4% de cobertura respectivamente (INDER, 2016).

Condiciones biofísicas del cantón Pérez Zeledón

La extensión del cantón de PZ es de 1905.51 km, la cual representa un 38.42% de la provincia de San José y a su vez un 3.33% del Territorio Nacional. Pertenece administrativamente a la Provincia de San José, está dividido en unidades geográficas denominadas distritos. Para el caso de esta investigación es importante conocer el distrito de San Pedro, lugar donde se encuentra la comunidad de interés, la cual posee una extensión de 209.31 kilómetros cuadrados con 9102 personas (INDER, 2016).

En general las condiciones biofísicas del cantón de PZ son características por poseer elevaciones muy dispares con respecto al nivel del mar, que van desde zonas bajas hasta el punto más alto del país, el cerro Chirripó con 3820 msnm. Lo cual hace que la mayor parte

del relieve del cantón sea quebradizo, es decir, con mucha pendiente, aún más cuando se aproxima a la cordillera de Talamanca, sitio donde se ubica la comunidad. Según INDER (2016) “alrededor de un 90% de la superficie es quebradiza con pendientes mayores al 6%” (p. 36).

En cuanto a las temperaturas, según el CTDR (2016) en el cantón existen variaciones muy pronunciadas, ya que las zonas bajas son mucho más cálidas que los sectores ubicados en las faldas de la cordillera, en las zonas bajas la temperatura promedio es de 24° a 27° C y otras zonas con inclusive menos de 10° C. Las precipitaciones se ven marcadas durante dos épocas, como lo es a nivel país, donde de mayo a noviembre es la época lluviosa, con alrededor del 85% del promedio anual y de diciembre a abril la época seca, con un aproximado de 15% de promedio. Según CTDR (2016) se dan importantes diferencias en las condiciones del clima entre sectores del mismo cantón, tanto en los niveles de precipitación como en los regímenes de temperatura (p. 6).

Los tipos de bosques encontrados en la zona son tropical muy húmedo con transición a los sectores de páramo, por ende, se encuentran bosques de premontano, montano hasta subalpino. Por su parte la flora y fauna son características de las zonas mencionadas, donde en las elevaciones intermedias se encuentran turrás (*Ulmus mexicana*), guarumos (*Cecropia sp*), ficus (*Ficus sp*) y robles (*Quercus sp*), la fauna está compuesta de una amplia variedad de especies de aves, dos especies de primate; cara blanca (*Cebus imitator*) y el colorado (*Ateles geoffroyi*), todas las especies de felino, coyotes (*Canis latrans*), cabros de monte (*Mazama temama*), pizotes (*Nasua narica*), tepezcuintles (*Cuniculus paca*), guatusas (*Dasyprocta punctata*); reptiles como especies de anolis, lagartijas, serpientes y anfibios.

Además, un aspecto importante del cantón es que según CTDR (2016) alrededor de un 22, 5% del total del territorio del cantón está protegido por alguna categoría o sistema de área protegida, en los cuales, por su extensión se encuentra la reserva forestal Los Santos (249 km²), el PNC (171 km²), el corredor biológico Alexander Skutch con 6012 hectáreas, entre otras zonas de protección de recursos naturales (p. 6-7). Incluso, un aspecto importante de mencionar propiamente del distrito de San Pedro es la localización de la reserva de la biosfera La Amistad.

Actores sociales

El principal actor social fueron los habitantes de la comunidad dedicados a las actividades turísticas, debido a que son quienes gestionan y hacen posible el funcionamiento del turismo, y de estos dependen el éxito de las acciones llevadas a cabo en la línea de la sostenibilidad. Sin embargo, de forma específica, la Asociación de Desarrollo Integral (ADI), municipalidad, oficina de turismo, Asociación de Turismo Ena (ATURENA), proyectos turísticos, centros educativos, Área de Conservación La Amistad Pacífico (ACLAP), Comité Hombre y Biosfera de Costa Rica, Red de Cambio en Turismo Inclusivo de Pérez Zeledón, entre otros actores sociales que influyen de forma tanto directa como indirecta en el área de estudio.

Cuadro de beneficiarios de la investigación

Cuadro 1.

Actores beneficiarios del desarrollo de la investigación

Actores beneficiados	Descripción
ADI	La ADI de la comunidad puede tener información sobre qué acciones implementar o trabajos realizar para el apoyo de la actividad turística.
Municipalidad	El gobierno local del cantón es un actor importante en la ayuda que puede brindar al desarrollo y ejecución de proyectos en la zona, por ende, por medio del estudio se genera información clave.
Oficina de turismo de Pérez Zeledón	Por medio de la investigación se generaría información importante para la toma de decisiones y apoyo a las personas involucradas en el turismo desde el trabajo de la oficina.
Propietarios de proyectos turísticos	Quienes poseen proyectos turísticos pueden obtener diferentes tipos de ayudas para la gestión de sus actividades en la materia de la sostenibilidad, por medio de las estrategias y apoyo de los entes correspondientes.
Personas que brinden servicios turísticos	Todos (as) aquellos (as) que participen ya sea de forma directa como indirecta en las actividades turísticas de la comunidad pueden recibir beneficios por la investigación, ya que se

	pueden plantear estrategias que mejoren la gestión hacia la sostenibilidad.
ATURENA	Es la Asociación de Turismo Ena, la cual se encarga de gestionar la visita de turistas al parque nacional Chirripó y al cerro Ena.
Asociación Ecoturística de San Jerónimo	Por medio de la información generada la asociación puede establecer acciones que guíen la actividad hacia un turismo más vinculado con la sostenibilidad.
Instituciones como ACLAP, Comité Hombre y Biosfera de Costa Rica, Asociación de seguridad comunitaria y protección del ambiente del Chirripó (ASECOPAC), Programa de monitoreo biológico participativo, Asociación de Productores, Red de Cambio en Turismo Inclusivo de PZ, ONG, ICT, INA entes financieros, universidades, etc.	La información generada sirve para conocer la realidad del grado de sostenibilidad turística y de ahí llevar a cabo acciones que realmente puedan beneficiar en las necesidades de la zona.

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Generalidades de la comunidad de San Jerónimo

Las condiciones climáticas, al igual que todo el país, están marcadas por la época de invierno y las condiciones más secas en la época de verano. Las temperaturas son frescas, las cuales pueden variar de 6° a 24°, dependiendo de la época y el sector de la comunidad donde se esté. El relieve de la zona es bastante quebradizo, el cual está formado por el río San Rafael y las quebradas que le alimentan. Parte de la vegetación y fauna es característica de bosques nubosos, y las zonas de vida son: propiamente dónde está la comunidad es el bosque muy húmedo premontano, luego en las periferias están el bosque pluvial montano bajo y el bosque pluvial montano.

En la comunidad se encuentra la escuela San Jerónimo, único centro educativo de educación primaria dentro de los límites de la comunidad. En lo que respecta a la educación secundaria, las y los jóvenes se movilizan a dos centros, el Liceo San Pedro y el Liceo Rural de Santiago, ubicados dentro del distrito de San Pedro. De momento, la comunidad no cuenta

con centro de salud, tal como la llamada casa de salud; los habitantes se movilizan al centro de salud (casa de salud) de la comunidad de Zapotal, adyacente a San Jerónimo, además del EBAIS La Guaria. De igual forma, la comunidad no cuenta con servicio de agua, como una Asociaciones Administradoras de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Sanitarios (ASADA) o el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AYA), son los mismos habitantes que se encargan de hacer llegar este recurso a sus hogares por medio del uso de nacientes. El servicio de electricidad es brindado por el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) a toda la comunidad, por su parte el acceso a internet se hace por medio del uso de cajas router o el pago de planes por medio de líneas telefónicas.

En cuanto a las actividades económicas de la comunidad, están caracterizadas por la agricultura, siendo el café (*Coffea arabica*) el principal producto, seguido de la producción de cítricos, mandarinas (*Citrus reticulata*), además de otros productos, como el plátano (*Musa paradisiaca*). De hecho, en la comunidad se encuentra la Asociación de Productores, conformada y gestionada por miembros de la misma comunidad y donde se reciben, empaacan y transportan cítricos, en su mayoría, además de otros productos. Sumado a esto, se da la actividad de ganadería, sin embargo, con el paso del tiempo ha ido disminuyendo.

Así mismo, otra actividad socioeconómica que ha ido creciendo en la comunidad de manera importante es el sector turístico. Su comienzo se da con la visita al cerro Ena, ubicado dentro del PNC. Sumado a esto, la ATURENA (gestiona las visitas al Cerro Chirripó y Ena) logró obtener un permiso de uso de un sendero que va hacia el PNC. Entonces, al darse el permiso, así como la visita al Cerro Ena, algunas familias emprendieron en empresas de alojamiento, propiamente cabañas, con el fin de brindar el servicio de hospedaje a los turistas que se desplazan a los dos cerros mencionados, posteriormente, a otros de los emprendimientos turísticos (Cuadro 2).

Cuadro 2.

Establecimientos turísticos de hospedaje de la comunidad de San Jerónimo de PZ

Nombre	Servicios ofrecidos
Cabañas Don Freddy	Hospedaje y alimentación

Cabañas Don Luis	Hospedaje y alimentación
Cabañas El Rinconcito	Hospedaje y alimentación
Cabañas Don Senel	Hospedaje y alimentación
Cabaña El Halcón	Hospedaje y alimentación
Cabaña Finca Villa Paz	Hospedaje
Cabaña de montaña amanecer	Hospedaje
Aloha Chirripó Lodge	Hospedaje
Cabinas Willy	Hospedaje y alimentación
Cabañas Melvin	Hospedaje y alimentación
Casa San Jerónimo (ADI)	Hospedaje y cocina

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Sumado a lo anterior, habitantes de la comunidad, propiamente familias, viendo el auge de la actividad turística se han visto interesadas en emprender en emprendimientos turísticos propios, lo cual enriquece la variedad y oferta de atractivos (Cuadro 3). Estos emprendimientos, en cuanto a las actividades que ofrecen son similares, es decir, las familias poseen propiedades con bosques, cataratas, miradores, zonas verdes, áreas para camping, cabañas, senderos, entre otros recursos turísticos utilizados para el desarrollo de las actividades.

De igual forma, muchos de los emprendimientos son muy recientes, ya que no pasan de los cinco años de funcionamiento. Incluso, la mayoría son homogéneos en cuanto a la logística, ya que estos no se encuentran en el centro de la comunidad, por ende, se necesita movilizarse a ciertos sectores de la comunidad, hasta donde llegue el transporte, y de ahí caminar en senderos para llegar a los establecimientos (sitio donde se encuentra el hospedaje, alimentación y zonas camping). Un aspecto a destacar es que la mayoría de los turistas que visitan los proyectos son nacionales, la mayoría de turistas extranjeros son quienes visitan el cerro Chirripó o el Ena.

Cuadro 3.

Emprendimientos (atractivos) turísticos de la comunidad de San Jerónimo de PZ

Nombre	Servicios ofrecidos
Finca Lagunillas	Alimentación, camping y senderos
La Chiripa	Hospedaje, alimentación, camping y senderos

La Visual	Hospedaje, alimentación, camping y senderos
Reserva Natural Las Piritas	Alimentación, camping y senderos
Cerro Ena (ATURENA)	Hospedaje, alimentación y senderos
Cerro Chirripó (ATURENA)	Hospedaje, alimentación y senderos
Cataratas Nate	Senderos
Cataratas Don Kilo	Camping, alimentación y senderos
Cerro El Sapo	Senderos
Cabañas El Paraíso	Hospedaje, senderos y alimentación
La Chakra	Hospedaje, alimentación y yoga
Los Vencejos Ecolodge	Hospedaje, cataratas y alimentación
Truchas K&G	Alimentación
Truchero Las Lajas	Hospedaje, senderos y alimentación

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Capítulo VI. Metodología

Enfoque de investigación

El enfoque utilizado en esta investigación fue el mixto, ya que se hizo un análisis de información, tanto cuantitativa como cualitativa, además con los resultados obtenidos se realizaron propuestas de estrategias de mejora del sector turístico de acuerdo a los indicadores más deficientes. Para Fernández et al. (2014) “los métodos mixtos representan un conjunto de procedimientos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos, con el fin de lograr un mayor entendimiento del fenómeno estudiado” (p. 534).

En el enfoque cuantitativo se realizó un análisis de datos numéricos, ya que, para el fenómeno de estudio se hizo un análisis por medio de indicadores, es decir, una metodología de evaluación por medio de números y fórmulas que permiten determinar el estado de lo estudiado. En el caso de utilizar los dos enfoques (cuantitativos y cualitativos) uno puede tener mayor peso en la investigación o determinar el mismo grado de prioridad (Hernández et al., 2014).

Por otro lado, al obtener los resultados de la evaluación de cada uno de los indicadores, se planteó analizar cuáles variables fueron las más deficientes para proponer estrategias que permitan revertir la situación, indagando cuales fueron las más idóneas para trabajar en la zona de estudio y así, mejorar el estado de la sostenibilidad en las actividades turísticas, buscando encaminar las rutas de desarrollo con un enfoque de sostenibilidad desde lo local, tal como el enfoque del DS de desarrollo local sostenible.

Tipo de investigación

Se planteó el tipo de investigación descriptivo debido a que, por medio del análisis de indicadores de sostenibilidad en la zona de estudio, se analizó el grado de sostenibilidad llevado a cabo en las actividades turísticas de la comunidad, comprendiendo las características y propiedades del fenómeno estudiado. Por ende, para saber ese estado se debió investigar las actividades y fenómenos que se dan en la zona y así obtener los resultados referentes del elemento evaluado. Según Fernández et al. (2014) el estudio descriptivo busca

detallar cómo son y se manifiestan situaciones o contextos, además mencionan que pretende medir o recoger información sobre los conceptos o variables asociadas al tema.

Fases de la investigación

Herramienta para evaluar la sostenibilidad turística en las dimensiones propuestas

Para la elaboración del sistema de indicadores que permitió evaluar la sostenibilidad llevada a cabo en las actividades turísticas, se tomó como base diferentes documentos. En los cuales se presentan criterios, variables y otra información necesaria a utilizar para la elaboración de herramientas que evaluó la sostenibilidad en actividades turísticas (Cuadro 4).

Cuadro 4.

Documentos utilizados para la identificación de los indicadores

Autor (es) y año	Título del documento
Organización Mundial de Turismo (2005)	Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos - Guía práctica
Pulido y Sánchez (2007)	Propuesta metodológica para el diseño de un índice sintético de turismo sostenible
Gutiérrez, Cloquell y Cloquell (2012)	Propuesta de un sistema de indicadores de sostenibilidad para espacios naturales con uso turístico, validado mediante consulta a terceros.
Comisión Europea (2016)	El Sistema de Indicadores de Turísticos. Herramienta del ETIS para la gestión de destinos sostenibles.
Organización Mundial de Turismo (2016)	Midiendo la Sostenibilidad del Turismo
Camacho, Carrillo, Rioja y Espinoza (2016)	Indicadores de sostenibilidad para el ecoturismo en México: estado actual.
Simba (2016)	Diseño de un sistema de monitoreo de la actividad turística a partir de indicadores reconocidos por los miembros de la comunidad de Mollejones en Turrialba – Costa Rica.
Torres y López (2017)	El índice ISOST: una herramienta para estudiar el turismo sostenible.

Mendoza y Hernández (2017)	Una propuesta metodológica para la medición de la sostenibilidad del turismo a escala local.
Instituto Costarricense Turismo (2018)	Estándar CST 2. 0.
Consejo Global de Turismo Sostenible (2019)	Criterios GSTC para destinos. Indicadores de desempeño y ODSs.
Guerrero, Villagómez y Herrera (2020)	Sistema de indicadores para la gestión del turismo sostenible en el destino turístico de Acapulco, Guerrero, (México).
Rioja, Camacho, Carrillo, Espinoza y Porras (2020)	Adaptación de indicadores de turismo sostenible: implementación en Chiapas, México.
Doumet (2021)	Evaluación turística territorial. Caso de estudio: Cojimíes, Ecuador.
Espín y Rodríguez (2021)	Estimación de la sostenibilidad del turismo en la provincia Pastaza, Ecuador.
Mendoza, Rivera y Vera (2021)	El uso de indicadores multidimensionales en la actividad turística. Una aplicación para la gestión de espacios naturales protegidos en la provincia de Manabí (Ecuador).

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Además, para la selección de los indicadores se siguieron los criterios de disponibilidad de información, representatividad de la zona de estudio, los costos asociados sean bajos y la facilidad de comprensión. Sumado a esto, un aspecto de importancia para la construcción de la herramienta fue el criterio del investigador (Gutiérrez et al., 2012; Cordero, 2017), quien conoce la gestión del turismo de la zona.

A continuación, se presenta la recopilación de los indicadores utilizados para la evaluación de la sostenibilidad de las actividades turísticas (fueron validados por los expertos). Estos indicadores fueron ajustados a la realidad de la comunidad y a la manera en que se pueda obtener la información, manteniendo la idea principal del indicador. Los mismos, se presentan categorizados en las dimensiones analizadas, ajustados a la metodología de análisis. Además, se da una descripción e interpretación de los indicadores.

Descripción e interpretación

1. Dimensión sociocultural

En el eje sociocultural se incluyeron una serie de indicadores que permiten recoger información base sobre el bienestar, tanto de los habitantes de la comunidad como de los turistas, incluso sobre el mantenimiento o desapego de expresiones culturales. Este apartado es de suma importancia, ya que analiza aspectos relacionados con lo que demanda el TS, tales como el tema de accesibilidad, equidad, satisfacción de los habitantes de la comunidad receptora, satisfacción de turistas, aspectos sobre la seguridad a clientes, mantenimiento de la identidad de la comunidad, entre otros (OMT, 2005), (Cuadro 5).

1.1 Porcentaje de emprendimientos con algún grado de accesibilidad para personas con discapacidad o que participen en programas afines

Este indicador pretendió estimar que tan inclusivo (accesible) es el sector turístico de la comunidad, es decir, desde personas con algún tipo de discapacidad hasta aquellos (as) con deficiencias motoras, tal como adultos (as) mayores. De igual forma, es atinado mencionar que debido a la dinámica del turismo en la zona es difícil hacerlo del todo inclusivo, sin embargo, sí puede haber algunas acciones que vayan en esta línea.

Para su valoración se dieron cinco niveles de sostenibilidad, es decir, de 0% a 20% de emprendimientos turísticos que integren acciones ligadas al indicador se interpretó como totalmente insostenible, de 21% a 40% de emprendimientos como insostenible, de 41% a 60% parcialmente sostenible, de 61% a 80% sostenible y de 81% a 100% totalmente sostenible.

1.2 Porcentaje de turistas que presentan una queja relacionada a algún malestar de salud por consumo de agua o comida

El indicador pretendió estimar que tan salubre es la calidad del agua de la zona, así como la preparación de los alimentos, con el fin de asegurar la salud de los turistas y demás personas relacionadas a la actividad, tal como colaboradores, ya que, por la ubicación de la comunidad, así como la de los emprendimientos turísticos (algunos muy lejanos del centro de la comunidad), no se posee un servicio de agua potable, ya sea ASADA o AYA.

Para su valoración se dieron cinco niveles de sostenibilidad, es decir, de 0% a 20% de quejas se interpreta como totalmente sostenible, de 21% a 40% de quejas, sostenible, de 41% a 60% de quejas, parcialmente sostenible, de 61% a 80% de quejas, insostenible y de 81% a 100% de quejas, totalmente insostenible. Para su cálculo se tuvieron dos opciones: la primera es una muestra de la cantidad de turistas/visitantes que visitaron la comunidad durante los últimos seis meses y la segunda aplicar las encuestas en el periodo de recolección de datos.

1.3 Nivel de aceptación de los residentes con respecto al desarrollo de la actividad turística

El nivel de aceptación de los residentes sobre el turismo es un indicador fundamental, ya que, se estima que tan contentos (satisfechos) están los habitantes de la comunidad sobre el desarrollo turístico. Debido a que, dependiendo de la dinámica del sector puede influir de manera positiva o negativa en la percepción de la población.

Para su cálculo se dieron cinco niveles de sostenibilidad, donde un nivel de aceptación muy bajo equivale a totalmente insostenible, un nivel bajo se interpreta como insostenible, el nivel regular, parcialmente sostenible, el nivel de satisfacción alta, sostenible y el nivel muy alto como totalmente sostenible. Para la interpretación del indicador se tuvo en cuenta en donde esté ubicado el porcentaje más grande de habitantes encuestados con respecto a alguno de los cinco niveles de sostenibilidad mencionados.

1.4 Nivel de satisfacción de los turistas acerca de los servicios ofrecidos durante su visita

El nivel de satisfacción percibido por los turistas sobre los servicios recibidos durante su visita es de vital importancia en el sector turístico, ya que esto influye en la motivación de volver al lugar, en la calidad de la experiencia vivida, en la publicidad que se puede generar, etc. Para el caso de la comunidad, el nivel de satisfacción de los turistas es vital, debido a que una de las estrategias de publicidad fuerte es el comentario de la experiencia de los turistas a otras personas de su círculo social.

Para su cálculo se dieron cinco niveles de sostenibilidad, donde un nivel de satisfacción muy bajo equivale a totalmente insostenible, un nivel bajo se interpreta como insostenible, el nivel regular, parcialmente sostenible, el nivel de satisfacción alta, sostenible y el nivel muy alto como totalmente sostenible. En la interpretación del resultado se tuvo en cuenta en donde esté ubicado el porcentaje más grande de turistas/visitantes encuestados con respecto a alguno de los cinco niveles de sostenibilidad mencionados.

1.5 Porcentaje de emprendimientos que contratan mujeres para labores propios del turismo

Con el indicador se pretendió conocer si en los emprendimientos turísticos se promueve la igualdad de género, esto por medio de la colaboración de mujeres en el sector. Dicho indicador es de suma importancia en temas del DS, por ende, en las acciones que se persiguen para alcanzar un turismo sostenible también tiene implicaciones importantes.

Para su valoración se interpretó como totalmente insostenible cuando solo de 0% a 20% de emprendimientos turísticos contraten mujeres para la realización de labores en el sector, de un 21% a 40% como insostenible, de 41% a 60% parcialmente sostenible, de 61% a 80% sostenible y de un 81% a 100% totalmente sostenible.

1.6 Porcentaje de emprendimientos que brindan información acerca de la prevención del abuso o acoso sexual y qué acciones hacer en caso de ocurrir

Con el indicador se pretendió determinar qué tan responsables son los responsables (gestores) de los emprendimientos turísticos con respecto a estrategias de divulgación y actuación sobre la prevención de situaciones vinculadas con acoso y abuso sexual durante el tiempo en que son brindados los servicios. Esto para crear o promover espacios amenos y seguros, con el fin de asegurar la integridad y bienestar de las personas.

Para su estimación se tuvieron cinco niveles de sostenibilidad. Entonces, cuando solamente de un 0% a 20% de los emprendimientos turísticos demuestren o implementen alguna acción para la prevención del abuso o acoso y las acciones en caso de ocurrir se interpreta como totalmente insostenible, cuando es de 21% a 40% va ser insostenible, de 41%

a 60% se entiende como parcialmente sostenible, de 61% a 80% sostenible y de 81% a 100% totalmente sostenible.

1.7 Porcentaje de emprendimientos con señalización de medidas de seguridad

Este indicador es de suma importancia por la dinámica que se da en algunos de los emprendimientos turísticos, es decir, es necesario señalar aquellos sitios que pueden constituir un cierto peligro para los turistas y así evitar accidentes o alguna circunstancia que ponga en peligro la salud y bienestar de las personas. Aquí solamente se toman en cuenta los emprendimientos que presentan sitios con algún grado de inseguridad para las personas.

Para su valoración se interpretó como totalmente insostenible cuando solo de 0% a 20% de emprendimientos tienen señalización de medidas de seguridad, de un 21% a 40% como insostenible, de 41% a 60% parcialmente sostenible, de 61% a 80% sostenible y de un 81% a 100% totalmente sostenible.

1.8 Porcentaje de emprendimientos que tienen alguna persona con conocimiento en la gestión del turismo

Con el indicador se pretendió conocer si los emprendimientos turísticos tienen alguna persona con conocimientos en la gestión del sector turístico, ya que permite un mejor funcionamiento del proyecto, además de ofrecer servicios de una mejor calidad, lo que se traduce en una mejor operación de los emprendimientos.

Para su valoración se interpretó como totalmente insostenible cuando solo de un 0% a 20% de emprendimientos turísticos tengan alguna persona con conocimientos sobre la gestión del turismo, de un 21% a 40% como insostenible, de 41% a 60% parcialmente sostenible, de 61% a 80% sostenible y de un 81% a 100% totalmente sostenible.

1.9 Porcentaje de construcciones consideradas compatibles con las bellezas paisajísticas y las estructuras tradicionales

El indicador pretendió estimar que tanto se mantiene la identidad de la comunidad con respecto al tipo de estructura de los emprendimientos turísticos de la zona, con el fin de

determinar si el turismo se ha constituido o puede llegar a ser un factor de cambio de identidad de la comunidad, en cuanto a las estructuras tradicionales y bellezas paisajísticas.

Para su valoración se interpretó como totalmente insostenible cuando solo de un 0% a 20% de emprendimientos turísticos se consideran compatibles con los rasgos (bellezas paisajísticas y estructuras) de la comunidad, de un 21% a 40% como insostenible, de 41% a 60% parcialmente sostenible, de 61% a 80% sostenible y de un 81% a 100% totalmente sostenible.

1.10 Porcentaje de emprendimientos que apoyan la identidad local

El indicador pretendió evaluar si los emprendimientos turísticos integran dentro de sus acciones la identidad local, es decir, las diferentes expresiones culturales de la comunidad, tales como artesanías, gastronomía, actividades culturales, entre otras. Lo cual, además de constituir un factor de apoyo a la identidad de la zona, también constituye un elemento de apoyo a los encadenamientos que se pueden generar en el turismo.

Para su valoración interpretó como totalmente insostenible cuando solo de un 0% a 20% de emprendimientos turísticos apoyan la identidad u otra manifestación local de la comunidad, de un 21% a 40% como insostenible, de 41% a 60% parcialmente sostenible, de 61% a 80% sostenible y de un 81% a 100% totalmente sostenible.

Cuadro 5.

Indicadores seleccionados antes de la validación para estimar la sostenibilidad de las actividades turísticas en el ámbito sociocultural

Indicadores	Categorías	Calificación	Valoración	Metodología-Instrumentos
	0% a 20%	Totalmente insostenible	-2	
1.1 Porcentaje de emprendimientos con algún grado de accesibilidad para personas con discapacidad o que participen en programas afines (capacitaciones).	21% a 40%	Insostenible	-1	Cuestionario a propietarios de emprendimientos.
	41% a 60%	Parcialmente sostenible	0	
	61% a 80%	Sostenible	1	
	81% a 100%	Totalmente sostenible	2	
	81% a 100%	Totalmente insostenible	-2	
1.2 Porcentaje de turistas que presentan una queja relacionada a algún malestar de salud por consumo de agua o comida.	61% a 80%	Insostenible	-1	Cuestionario a turistas.
	41% a 60%	Parcialmente sostenible	0	
	21% a 40%	Sostenible	1	
	0% a 20%	Totalmente sostenible	2	
	0% a 20% (MB)	Totalmente insostenible	-2	
1.3 Nivel de aceptación de los residentes con respecto al desarrollo de la actividad turística.	21% a 40% (Bajo)	Insostenible	-1	Cuestionario a los residentes de la comunidad.
	41% a 0% (Regular)	Parcialmente sostenible	0	
	61% a 80% (Alto)	Sostenible	1	
	81% a 100% (MA)	Totalmente sostenible	2	
	0% a 20% (MB)	Totalmente insostenible	-2	
1.4 Nivel de satisfacción de los turistas acerca de los servicios ofrecidos durante su visita.	21% a 40% (Bajo)	Insostenible	-1	Cuestionario a turistas
	41% a 0% (Regular)	Parcialmente sostenible	0	
	61% a 80% (Alto)	Sostenible	1	
	81% a 100% (MA)	Totalmente sostenible	2	

	0% a 20%	Totalmente insostenible	-2	
1.5 Porcentaje de emprendimientos que contratan mujeres para labores propios del turismo.	21% a 40%	Insostenible	-1	Cuestionario a propietarios de emprendimientos.
	41% a 60%	Parcialmente sostenible	0	
	61% a 80%	Sostenible	1	
	81% a 100%	Totalmente sostenible	2	
1.6 Porcentaje de emprendimientos que brindan información sobre la prevención del abuso o acoso sexual y que acciones hacer en caso de ocurrir.	0% a 20%	Totalmente insostenible	-2	Cuestionario a propietarios de emprendimientos.
	21% a 40%	Insostenible	-1	
	41% a 60%	Parcialmente sostenible	0	
	61% a 80%	Sostenible	1	
1.7 Porcentaje de emprendimientos con señalización de medidas de seguridad.	81% a 100%	Totalmente sostenible	2	Cuestionario a propietarios de emprendimientos.
	0% a 20%	Totalmente insostenible	-2	
	21% a 40%	Insostenible	-1	
	41% a 60%	Parcialmente sostenible	0	
1.8 Porcentaje de emprendimientos que tienen alguna persona con conocimiento en la gestión del turismo.	61% a 80%	Sostenible	1	Cuestionario a propietarios de los emprendimientos.
	81% a 100%	Totalmente sostenible	2	
	0% a 20%	Totalmente insostenible	-2	
	21% a 40%	Insostenible	-1	
1.9 Porcentaje de construcciones turísticas consideradas compatibles con las bellezas paisajísticas y las estructuras tradicionales.	41% a 60%	Parcialmente sostenible	0	Cuestionario a residentes de la comunidad.
	61% a 80%	Sostenible	1	
	81% a 100%	Totalmente sostenible	2	
	0% a 20%	Totalmente insostenible	-2	

	0% a 20%	Totalmente insostenible	-2	
1.10 Porcentaje de emprendimientos que apoyan la identidad local (artesanías, gastronomía, actividades culturales, etc.).	21% a 40%	Insostenible	-1	Cuestionario a dueños de los emprendimientos.
	41% a 60%	Parcialmente sostenible	0	
	61% a 80%	Sostenible	1	
	81% a 100%	Totalmente sostenible	2	

Fuente: Elaboración propia, 2022.

2. Dimensión ambiental

En la dimensión ambiental se identificaron una serie de indicadores necesarios para estimar y conocer el estado de sostenibilidad en dicha dimensión, considerando variables como el uso adecuado de recursos, tales como agua o energía, disposición final de las aguas residuales, así como de los desechos generados, protección del medio natural donde se desarrollan las actividades turísticas, entre otros (OMT, 2005). Los cuales, arrojan una serie de datos importantes para visualizar los posibles impactos (positivos o negativos) sobre el medio donde son llevadas a cabo las actividades turísticas (Cuadro 6).

2.1 Porcentaje de emprendimientos que separan los distintos tipos de residuos valorizables

La adecuada separación de los residuos valorizables generados en las actividades turísticas constituye una importante acción vinculada a brindar una buena separación y disposición final de los residuos, de esta forma, la contribución a disminuir los impactos negativos que se pueden generar en los entornos usados para el turismo.

Para su valoración se interpretó como totalmente insostenible cuando solo de un 0% a 20% de emprendimientos turísticos hacen separación de residuos valorizables, de un 21% a 40% como insostenible, de 41% a 60% parcialmente sostenible, de 61% a 80% sostenible y de un 81% a 100% totalmente sostenible.

2.2 Porcentaje de emprendimientos acogidos a algún programa de recogida de desechos ordinarios

Además de una adecuada separación de residuos valorizables, es importante realizar una adecuada disposición de los demás residuos ordinarios, con el fin de mitigar los efectos sobre el medio. Por ende, es necesario que los emprendimientos turísticos estén acogidos a un programa de recogida de residuos y así mitigar los impactos de una inadecuada gestión de los mismos.

Para su valoración se interpretó como totalmente insostenible cuando solo de un 0% a 20% de emprendimientos turísticos estén acogidos a algún programa de recogida de desechos, de un 21% a 40% como insostenible, de 41% a 60% parcialmente sostenible, de 61% a 80% sostenible y de un 81% a 100% totalmente sostenible.

2.3 Porcentaje de emprendimientos que adoptan alguna medida para reducir el consumo de agua

El agua es un recurso de vital importancia para la vida, y un insumo vital para el desarrollo de actividades turísticas, ya que, depende del recurso si se puede o no emprender en emprendimientos de turismo, incluso se debe considerar su disponibilidad y potabilidad. Por ende, el implementar acciones para hacer un consumo responsable es importante para su mantenimiento en el tiempo.

Para su valoración se interpretó como totalmente insostenible cuando solo de un 0% a 20% de emprendimientos turísticos adoptan medidas para reducir el consumo del agua, de un 21% a 40% como insostenible, de 41% a 60% parcialmente sostenible, de 61% a 80% sostenible y de un 81% a 100% totalmente sostenible.

2.4 Porcentaje de emprendimientos que adoptan alguna medida para el tratamiento de aguas negras y grises

En el turismo uno de los principales efectos sobre el medio ambiente es una inadecuada disposición final de las aguas contaminadas, tal como aguas negras y aguas de pila (grises), lo cual, acarrea problemáticas preocupantes sobre el medio, como contaminación de cuerpos de agua o malos olores. Por ende, el implementar acciones que minimicen los efectos adversos de esta situación es de vital importancia para el cuidado del entorno y los diferentes elementos que lo integran.

Para su valoración se interpretó como totalmente insostenible cuando solo de un 0% a 20% de emprendimientos turísticos adopten alguna medida para un tratamiento más adecuado de las aguas residuales, de un 21% a 40% como insostenible, de 41% a 60% parcialmente sostenible, de 61% a 80% sostenible y de un 81% a 100% totalmente sostenible.

2.5 Porcentaje de emprendimientos que adoptan medidas para reducir el consumo de energía eléctrica

Un factor que puede verse afectado por el turismo es el consumo de energía eléctrica que se hace, provocando efectos negativos sobre las zonas donde se llevan a cabo las actividades, incluso, dependiendo de la fuente de energía que se use puede generar diferentes efectos sobre el medio ambiente. Por ende, el adoptar medidas que promuevan un consumo

responsable de la energía es importante para reducir los efectos indirectos o directos de lo que conlleva la generación y uso del insumo.

Para su valoración se interpretó como totalmente insostenible cuando solo de un 0% a 20% de emprendimientos turísticos adoptan medidas para reducir el consumo de la energía eléctrica, de un 21% a 40% como insostenible, de 41% a 60% parcialmente sostenible, de 61% a 80% sostenible y de un 81% a 100% totalmente sostenible.

2.6 Porcentaje de cambio de uso de suelo en la comunidad para el desarrollo de instalaciones y demás infraestructura turística

El cambio de uso de suelo para la construcción de infraestructura turística puede otorgar información de suma importancia sobre la magnitud que puede ejercer el turismo en el territorio. De ahí, visualizar los efectos que puede acarrear un aumento considerable de la infraestructura turística en la comunidad, tal como efectos por la destrucción de espacios naturales, la presión de la infraestructura sobre la comunidad, entre otros efectos.

Para su valoración se interpretó como totalmente insostenible cuando exista un cambio de uso de suelo de un 81% a 100% para la ejecución de infraestructura turística, de un 61% a 80% como insostenible, de 41% a 60% parcialmente sostenible, de 21% a 40% sostenible y de un 0% a 20% totalmente sostenible. En el cálculo, se utilizó la cantidad total de hectáreas de la comunidad y con respecto a las hectáreas de infraestructura turística se determina el porcentaje.

2.7 Percepción de los turistas acerca de la calidad ambiental del entorno

Este indicador permitió interpretar cómo los turistas aprecian el estado de los espacios naturales donde son desarrolladas las actividades turísticas, así como los alrededores de los emprendimientos de hospedaje, es decir, si se considera que existen perturbaciones importantes sobre el espacio visitado, tal como infraestructura innecesaria, algún tipo de contaminación en el sitio, entre otros. Lo cual, puede arrojar información sobre acciones que afecten la salud e integridad del medio natural y las personas.

Para su valoración se tuvieron cinco niveles de sostenibilidad, donde un nivel de percepción muy malo sobre la calidad ambiental equivalió a totalmente insostenible, un nivel malo se interpretó como insostenible, el nivel medio, parcialmente sostenible, el nivel bueno,

sostenible y el nivel muy bueno como totalmente sostenible. En la interpretación del resultado se tuvo en cuenta en donde esté ubicado el porcentaje más grande de turistas con respecto a alguno de los cinco niveles de sostenibilidad mencionados.

2.8 Porcentaje de área protegida gracias al turismo

Con el indicador se pretendió estimar cual es la magnitud del turismo en cuanto a la protección de bosques, debido a que en algunas de las propiedades donde se encuentran los emprendimientos turísticos se poseen hectáreas de bosques naturales conservados y utilizados para el desarrollo de diferentes actividades turísticas, tal como senderismo o visita atractivos naturales. En este indicador solamente participaron los emprendimientos con bosques naturales.

Para su valoración se interpretó como totalmente insostenible cuando exista un nivel de protección de 0% a 20%, cuando se de entre 21% a 40% se interpretó como insostenible, de un 41% a 60% parcialmente sostenible, de un 61% a 80 como sostenible y de un 81% a 100% totalmente sostenible. En el cálculo, se utilizó la mitad de la cantidad total de hectáreas de la comunidad con respecto a las hectáreas de las propiedades privadas con bosques naturales utilizadas en el turismo, esto por el hecho de que parte del terreno de la comunidad es usado para otras actividades, como la agricultura, incluso existen propiedades privadas con bosques que no son usadas para el turismo, pero se conservan, por ende, fue injusto tomar como dato de referencia todo el tamaño de la comunidad.

2.9 Porcentaje de emprendimientos que indican medidas para un adecuado comportamiento en espacios naturales

El indicador pretendió medir si los emprendimientos turísticos donde se desarrollen actividades en espacios naturales promueven comportamientos adecuados, con el fin de mitigar y minimizar los efectos negativos del ser humano en dichos ambientes, tal como la perturbación de la fauna o el daño de la flora. En este indicador solamente participaron los emprendimientos con bosques naturales.

Para su valoración se interpretó como totalmente insostenible cuando solo de un 0% a 20% de emprendimientos turísticos indican medidas para promover comportamientos

adecuados en los espacios naturales, de un 21% a 40% como insostenible, de 41% a 60% parcialmente sostenible, de 61% a 80% sostenible y de un 81% a 100% totalmente sostenible.

2.10 Porcentaje de emprendimientos que hacen un uso adecuado de especies exóticas en áreas verdes y de reforestación

El fin del indicador fue valorar si los gestores de los emprendimientos turísticos, más que todo aquellos que desarrollan actividades dentro de bosques, hacen un uso adecuado de especies exóticas, con el fin de mitigar problemáticas sobre los ecosistemas nativos.

Para su valoración se interpretó como totalmente insostenible cuando solo de un 0% a 20% de responsables de los emprendimientos turísticos hacen un uso adecuado de especies exóticas, de un 21% a 40% como insostenible, de 41% a 60% parcialmente sostenible, de 61% a 80% sostenible y de un 81% a 100% totalmente sostenible.

Cuadro 6.

Indicadores seleccionados antes de la validación para estimar la sostenibilidad de las actividades turísticas en el ámbito ambiental

Indicadores	Categorías	Calificación	Valoración	Metodología-Instrumentos
2.1 Porcentaje de emprendimientos que separan los distintos tipos de residuos valorizables.	0% a 20%	Totalmente insostenible	-2	Cuestionario a los propietarios de los emprendimientos.
	21% a 40%	Insostenible	-1	
	41% a 60%	Parcialmente sostenible	0	
	61% a 80%	Sostenible	1	
2.2 Porcentaje de emprendimientos acogidos a algún programa de recogida de desechos ordinarios.	81% a 100%	Totalmente sostenible	2	Cuestionario a los propietarios de los emprendimientos.
	0% a 20%	Totalmente insostenible	-2	
	21% a 40%	Insostenible	-1	
	41% a 60%	Parcialmente sostenible	0	
2.3 Porcentaje de emprendimientos que adoptan medidas para reducir el consumo de agua.	61% a 80%	Sostenible	1	Cuestionario a los propietarios de los emprendimientos.
	81% a 100%	Totalmente sostenible	2	
	0% a 20%	Totalmente insostenible	-2	
	21% a 40%	Insostenible	-1	
2.4 Porcentaje de emprendimientos que adoptan alguna medida para el tratamiento de aguas negras y grises (tanque séptico o drenaje).	41% a 60%	Parcialmente sostenible	0	Cuestionario a los propietarios de los emprendimientos.
	61% a 80%	Sostenible	1	
	81% a 100%	Totalmente sostenible	2	
	0% a 20%	Totalmente insostenible	-2	

	0% a 20%	Totalmente insostenible	-2	
2.5 Porcentaje de emprendimientos que adoptan medidas para reducir el consumo de energía eléctrica.	21% a 40%	Insostenible	-1	Cuestionario a los dueños de los emprendimientos.
	41% a 60%	Parcialmente sostenible	0	
	61% a 80%	Sostenible	1	
	81% a 100%	Totalmente sostenible	2	
2.6 Porcentaje de cambio de uso de suelo en la comunidad para el desarrollo de instalaciones y demás infraestructura turística.	81% a 100%	Totalmente insostenible	-2	Cuestionario a propietarios. Tamaño de la comunidad: municipalidad.
	61% a 80%	Insostenible	-1	
	41% a 60%	Parcialmente sostenible	0	
	21% a 40%	Sostenible	1	
	0% a 20%	Totalmente sostenible	2	
2.7 Percepción de los turistas acerca de la calidad ambiental del entorno visitado (exceso de señalamiento y/o residuos).	0% a 20% (MM)	Totalmente insostenible	-2	Cuestionario a turistas.
	21% a 40% (Mala)	Insostenible	-1	
	41% a 60% (Media)	Parcialmente sostenible	0	
	61% a 80% (Buena)	Sostenible	1	
2.8 Porcentaje de área natural protegida gracias al turismo.	81% a 100% (MB)	Totalmente sostenible	2	Cuestionario a propietarios. Tamaño de comunidad: municipalidad.
	0% a 20%	Totalmente insostenible	-2	
	21% a 40%	Insostenible	-1	
	41% a 60%	Parcialmente sostenible	0	
2.9 Porcentaje de emprendimientos que indican medidas para un adecuado comportamiento en espacios naturales.	61% a 80%	Sostenible	1	Cuestionario a responsables de los emprendimientos.
	81% a 100%	Totalmente sostenible	2	
	0% a 20%	Totalmente insostenible	-2	
	21% a 40%	Insostenible	-1	
	41% a 60%	Parcialmente sostenible	0	

2.10 Porcentaje de emprendimientos que hacen un uso adecuado de especies exóticas en áreas verdes y de reforestación.	0% a 20%	Totalmente insostenible	-2	
	21% a 40%	Insostenible	-1	Cuestionario a propietarios
	41% a 60%	Parcialmente sostenible	0	de los emprendimientos.
	61% a 80%	Sostenible	1	
	81% a 100%	Totalmente sostenible	2	

Fuente: Elaboración propia, 2022.

3. Dimensión económica

En la dimensión económica se usaron indicadores importantes para visualizar los impactos, los cuales pueden ser tanto positivos como negativos, vinculados con las actividades turísticas desarrolladas en la comunidad. Entre algunas de las variables consideradas están; el impacto sobre la generación de oportunidades de obtención de ingresos, la igualdad de oportunidades entre género, indicadores que de forma indirecta estiman si la mayoría de los ingresos quedan en los habitantes de la comunidad, conocimientos sobre administración, percepción de los turistas sobre los precios (OMT, 2005), entre otras variables (Cuadro 7).

3.1 Porcentaje de colaboradores que consideran recibir remuneración justa por trabajo realizado

Se pretendió estimar la percepción de los colaboradores en el sector turístico acerca si consideran que la remuneración que reciben es justa de acuerdo a la labor realizada, debido a que un aspecto importante del turismo sostenible es que haya una distribución justa y equitativa del dinero generado en la actividad.

Para su valoración se tuvieron cinco niveles de sostenibilidad, donde un nivel de percepción muy bajo sobre la remuneración recibida equivalió a totalmente insostenible, un nivel bajo se interpretó como insostenible, el nivel medio, parcialmente sostenible, el nivel alto, sostenible y el nivel muy alto como totalmente sostenible. En la interpretación del resultado se tuvo en cuenta en donde esté ubicado el porcentaje más grande de colaboradores con respecto a alguno de los cinco niveles de sostenibilidad mencionados.

3.2 Porcentajes de emprendimientos que tienen un registro de los ingresos y gastos producto del turismo

Con el indicador se pretendió estimar si los responsables (dueños) de los emprendimientos turísticos llevan un control sobre la parte económica generada por la actividad, es decir, si llevan un registro sobre los gastos para el desarrollo y funcionamiento de las actividades, así como de los ingresos. Debido a que un aspecto de importancia, es que

los responsables puedan visualizar si realmente la actividad les está generando utilidades, por ende, un mejoramiento en la calidad de vida.

Para su valoración se interpretó como totalmente insostenible cuando solo de un 0% a 20% de responsables de los emprendimientos turísticos lleven un registro de la parte económica, de un 21% a 40% como insostenible, de 41% a 60% parcialmente sostenible, de 61% a 80% sostenible y de un 81% a 100% totalmente sostenible.

3.3 Porcentaje de empleos en el sector con respecto al total de la comunidad

Con el indicador se pretendió estimar el impacto del sector turístico en la generación de empleos en la comunidad. Debido a la dinámica de los empleos en la comunidad, no solo en el sector turístico sino en las demás actividades, se consideró si los ingresos recibidos por medio del turismo (un ingreso complementario) son considerados importantes para el sustento de las necesidades básicas.

Para su valoración se interpretó como totalmente insostenible cuando solo existan de un 0% a 20% de empleos generados por el turismo, de un 21% a 40% como insostenible, de 41% a 60% parcialmente sostenible, de 61% a 80% sostenible y de un 81% a 100% totalmente sostenible. En el cálculo se tomó como dato de referencia las personas mayores de 18 años de la comunidad que laboren, de ahí se toma la mitad de la población y se saca el porcentaje, ya que el turismo es un sector complementario de importancia en la comunidad, pero también considerando la importancia de otras actividades económicas, como el sector agrícola. Además, sería injusto interpretar que el turismo debe dar empleo a todas las personas de la comunidad.

3.4 Porcentaje de empleados (as) procedentes de la comunidad local

Con el indicador se pretendió estimar el impacto del sector turístico en la generación de empleos propiamente en los habitantes de la comunidad, ya que, un aspecto de vital importancia en el turismo sostenible es procurar generar los mayores beneficios a las comunidades anfitrionas. Debido a la dinámica de los empleos en la comunidad, no solo en el sector turístico sino en las demás actividades, se va a considerar como empleados (as) a

aquellos (as) que consideren percibir ingresos importantes para el sustento de las necesidades básicas.

Para su valoración se interpretó como totalmente insostenible cuando solo de un 0% a 20% de los empleados (as) provengan de la comunidad local, de un 21% a 40% como insostenible, de 41% a 60% parcialmente sostenible, de 61% a 80% sostenible y de un 81% a 100% totalmente sostenible.

3.5 Porcentaje de emprendimientos turísticos cuyos propietarios son miembros de la comunidad

Con el indicador se pretendió medir cuántos de los diferentes emprendimientos turísticos son propiedad de los habitantes de la comunidad, ya que esto arroja información importante sobre la generación de beneficios locales, es decir, la mayoría de las utilidades quedarían a lo interno de la comunidad, incluso permite ver si existe un enfoque de desarrollo sostenible desde la parte local.

Para su valoración se interpretó como totalmente insostenible cuando solo de un 0% a 20% de los emprendimientos turísticos sean propiedad de habitantes de la comunidad, de un 21% a 40% como insostenible, de 41% a 60% parcialmente sostenible, de 61% a 80% sostenible y de un 81% a 100% totalmente sostenible.

3.6 Porcentaje de emprendimientos turísticos que participan en encadenamientos

Uno de los aspectos fuertes, en cuanto la distribución de la riqueza generada en el turismo es la generación de encadenamientos, ya que esto permite llegar a más emprendimientos dedicadas a brindar estos servicios. Dicho factor, genera importantes impactos en la parte económica de una zona turística, debido a que muchas personas se ven beneficiadas de una u otra forma por el desarrollo de los encadenamientos, incluso no es necesario que los emprendimientos que participan en los encadenamientos sean con fines meramente turísticos, tal como el sector agricultura y la compra de sus productos.

Para su valoración se interpretó como totalmente insostenible cuando solo de un 0% a 20% de los emprendimientos turísticos participen conjuntamente en actividades de encadenamientos, de un 21% a 40% como insostenible, de 41% a 60% parcialmente sostenible, de 61% a 80% sostenible y de un 81% a 100% totalmente sostenible.

3.7 Porcentaje de turistas que recomendarían visitar la comunidad a otras personas

Un factor de suma importancia en la publicidad de las actividades turísticas desarrolladas en la comunidad es la satisfacción de los turistas y visitantes, ya que de acuerdo a esta se puede generar una imagen positiva o negativa de los emprendimientos turísticos visitados, lo cual se traduce en un aumento o permanencia de llegadas de turistas y visitantes, generando efectos positivos en la parte económica.

Para su estimación se interpretó como totalmente insostenible cuando solo de un 0% a 20% de los turistas encuestados consideren que recomendarían el lugar a otras personas, de un 21% a 40% como insostenible, de 41% a 60% parcialmente sostenible, de 61% a 80% sostenible y de un 81% a 100% totalmente sostenible.

3.8 Percepción de los turistas acerca de la relación precio- calidad del servicio

Con el indicador se pretendió visualizar la percepción de los turistas y visitantes sobre si consideran que los servicios ofrecidos y calidad de estos presentan una buena relación (son justos) en comparación con lo cobrado (el precio), debido a que la satisfacción de los clientes por dicha relación es de suma importancia para el mantenimiento de llegadas, así como satisfacción.

Para su valoración se tuvieron cinco niveles de sostenibilidad, donde un nivel de percepción muy malo sobre la relación del precio con lo ofrecido y su calidad equivalió a totalmente insostenible, un nivel malo se interpretó como insostenible, el nivel regular parcialmente sostenible, el nivel bueno sostenible y el nivel muy bueno como totalmente sostenible. En la interpretación del resultado se tuvo en cuenta en donde esté ubicado el porcentaje más grande de turistas/ visitantes con respecto a alguno de los cinco niveles de sostenibilidad mencionados.

Cuadro 7.

Indicadores seleccionados antes de la validación para estimar la sostenibilidad de las actividades turísticas en el ámbito económico

Indicadores	Categorías	Calificación	Valoración	Metodología- Instrumentos
3.1 Porcentaje de colaboradores que consideran recibir remuneración justa por trabajo realizado.	0% a 20% (MB)	Totalmente insostenible	-2	Cuestionario a colaboradores del turismo.
	21% a 40% (Bajo)	Insostenible	-1	
	41% a 0% (Medio)	Parcialmente sostenible	0	
	61% a 80% (Alto)	Sostenible	1	
	81% a 100% (MA)	Totalmente sostenible	2	
3.2 Porcentajes de emprendimientos que tienen un registro de los ingresos y gastos producto del turismo.	0% a 20%	Totalmente insostenible	-2	Cuestionario a responsables (propietarios) de emprendimientos turísticos.
	21% a 40%	Insostenible	-1	
	41% a 60%	Parcialmente sostenible	0	
	61% a 80%	Sostenible	1	
	81% a 100%	Totalmente sostenible	2	
3.3 Porcentaje de empleos en el sector con respecto al total de la comunidad.	0% a 20%	Totalmente insostenible	-2	Total, de personas mayores de 18 años de la comunidad: Área de salud. Colaboradores en turismo: ATURENA, dueños de emprendimientos.
	21% a 40%	Insostenible	-1	
	41% a 60%	Parcialmente sostenible	0	
	61% a 80%	Sostenible	1	
	81% a 100%	Totalmente sostenible	2	
3.4 Porcentaje de colaboradores procedentes de la comunidad local.	0% a 20%	Totalmente insostenible	-2	ATURENA y dueños de emprendimientos.
	21% a 40%	Insostenible	-1	
	41% a 60%	Parcialmente sostenible	0	
	61% a 80%	Sostenible	1	

		81% a 100%	Totalmente sostenible	2	
3.5	Porcentaje de emprendimientos turísticos cuyos propietarios son miembros de la comunidad.	0% a 20%	Totalmente insostenible	-2	Cuestionario a responsables de emprendimientos turísticos.
		21% a 40%	Insostenible	-1	
		41% a 60%	Parcialmente sostenible	0	
		61% a 80%	Sostenible	1	
		81% a 100%	Totalmente sostenible	2	
3.6	Porcentaje de emprendimientos turísticos que participan en encadenamientos.	0% a 20%	Totalmente insostenible	-2	Cuestionario a responsables de emprendimientos turísticos.
		21% a 40%	Insostenible	-1	
		41% a 60%	Parcialmente sostenible	0	
		61% a 80%	Sostenible	1	
		81% a 100%	Totalmente sostenible	2	
3.7	Porcentaje de turistas que recomendarían visitar la comunidad a otras personas.	0% a 20%	Totalmente insostenible	-2	Cuestionario a turistas/visitantes.
		21% a 40%	Insostenible	-1	
		41% a 60%	Parcialmente sostenible	0	
		61% a 80%	Sostenible	1	
		81% a 100%	Totalmente sostenible	2	
3.8	Percepción de los turistas acerca de la relación precio-calidad del servicio.	0% a 20% (MM)	Totalmente insostenible	-2	Cuestionario a turistas.
		21% a 40% (Mala)	Insostenible	-1	
		41% a 60% (Regular)	Parcialmente sostenible	0	
		61% a 80% (Buena)	Sostenible	1	
		81% a 100% (MB)	Totalmente sostenible	2	

Fuente: Elaboración propia, 2022.

4. Ámbito institucional

En la categoría institucional se pretendió conocer el apoyo brindado a los responsables del turismo en la comunidad por los diferentes entes encargados, o bien, con vínculos en el sector turístico. Además, se consideraron otros aspectos, tales como la participación de los responsables de las actividades turísticas de la comunidad en procesos de planificación de esta (Cuadro 8). Esto por el hecho de que las instituciones públicas, claramente relacionadas al sector turístico, deben buscar los medios para ayudar a las personas a gestionar de forma idónea y eficaz sus actividades, tal como en apoyo de procesos o capacitaciones (OMT, 2005).

4.1 Nivel de participación de los propietarios en los procesos de planificación institucional de la actividad

El indicador permitió estimar que tanta participación consideran tener los responsables (dueños) de los emprendimientos turísticos de la comunidad en los procesos de planificación institucional de la actividad, ya que esto constituye un elemento esencial para participación en toma de decisiones, así como el conocimiento de los diferentes objetivos o metas perseguidas a nivel municipal, los cuales van a influir sobre el turismo desarrollado en la comunidad.

Para su valoración se tuvieron cinco niveles de sostenibilidad, donde un nivel de percepción muy bajo sobre la participación en procesos de planificación institucional de la actividad turística equivalió a totalmente insostenible, un nivel bajo se interpretó como insostenible, el nivel regular parcialmente sostenible, el nivel alto sostenible y el nivel muy alto como totalmente sostenible. En la interpretación del resultado se tuvo en cuenta en donde esté ubicado el porcentaje más grande de responsables (dueños) de los emprendimientos turísticos con respecto a alguno de los cinco niveles de sostenibilidad mencionados.

4.2 Percepción de los propietarios y colaboradores acerca de la oportunidad de participar en procesos de capacitación

El indicador permitió estimar la percepción de los propietarios y colaboradores acerca de la oportunidad de recibir capacitaciones para el fortalecimiento de conocimientos y otras destrezas, con el fin de mejorar la calidad de los servicios, así como una gestión más eficiente

de los emprendimientos. Lo cual, constituye un factor esencial para capacitarse y no solo ofrecer un servicio de calidad, sino también la obtención de más conocimientos sobre la gestión del turismo y diferentes elementos convergentes del mismo, como las normativas.

Para su valoración se tuvieron cinco niveles de sostenibilidad, donde un nivel de percepción donde no hay oportunidades (ninguna) de formación equivalió a totalmente insostenible, un nivel donde hay muy poca oportunidad se interpretó como insostenible, el nivel de pocas parcialmente sostenible, el nivel de algunas oportunidades sostenible y el nivel de bastantes oportunidades como totalmente sostenible. En la interpretación del resultado se tuvo en cuenta en donde esté ubicado el porcentaje más grande de responsables (dueños) y colaboradores de los emprendimientos turísticos con respecto a alguno de los cinco niveles de sostenibilidad mencionados.

4.3 Porcentaje de emprendimientos turísticas con acciones o protocolos para la atención de accidentes

El que los emprendimientos turísticos posean planes o protocolos para atender alguna emergencia generada durante los recorridos, es de suma importancia para la atención y mantenimiento de la salud de los turistas/ visitantes, ya que esto permite visualizar la forma de actuar, incluso poseer los insumos necesarios para la atención. Para la medición del indicador se tomó en cuenta los emprendimientos turísticos donde se desarrollen actividades que pueden implicar accidentes.

Para su estimación se interpretó como totalmente insostenible cuando solo de un 0% a 20% de los emprendimientos turísticos poseen protocolos o acciones para la atención de alguna emergencia, de un 21% a 40% como insostenible, de 41% a 60% parcialmente sostenible, de 61% a 80% sostenible y de un 81% a 100% totalmente sostenible.

4.4 Percepción de los propietarios acerca del apoyo en los procesos de tramitología

El indicador pretendió estimar la consideración de los responsables (dueños) de los emprendimientos turísticos acerca del apoyo que les son brindados para los procesos de tramitología. Asunto de vital importancia que debe ser llevado a cabo por los entes

institucionales con influencia en el sector turístico, ya que puede existir un alto grado de desconocimiento sobre los procesos, además de una percepción de complejidad.

Para su valoración se tuvieron cinco niveles de sostenibilidad, donde un nivel de percepción donde se es considerado muy bajo el apoyo en los procesos de tramitología equivalió a totalmente insostenible, un nivel de bajo apoyo se interpretó como insostenible, el nivel de apoyo regular como parcialmente sostenible, el nivel de alto apoyo sostenible y el nivel de muy alto apoyo como totalmente sostenible. En la interpretación del resultado se tuvo en cuenta en donde esté ubicado el porcentaje más grande de responsables (dueños) con respecto a alguno de los cinco niveles de sostenibilidad mencionados.

4.5 Percepción de los propietarios y colaboradores de la actividad turística a participar en actividades de formación, apoyo y capacitación

Con el indicador se pretendió determinar qué tanta anuencia tienen los dueños y colaboradores del sector en participar en actividades de formación, claramente considerando los diferentes factores, como disponibilidad en el horario, de dinero (en el caso de cobrar) y movilización (en caso de estar lejos de la comunidad). Esto, por el hecho de que participar en estas actividades constituye un insumo de importancia para la formación y obtención de conocimientos esenciales en el manejo del sector turístico.

Para su valoración se tuvieron cinco niveles de sostenibilidad, donde un nivel muy bajo de anuencia en participar en procesos de formación se consideró como totalmente insostenible, un nivel de baja anuencia se interpretó como insostenible, el nivel de regular anuencia como parcialmente sostenible, el nivel de alta anuencia como sostenible y el nivel de muy alta anuencia como totalmente sostenible. En la interpretación del resultado se tuvo en cuenta en donde esté ubicado el porcentaje más grande de responsables (dueños) y colaboradores con respecto a alguno de los cinco niveles de sostenibilidad mencionados.

4.6 Percepción de los partícipes en la actividad turística acerca del grado de organización comunitaria para apoyo en asuntos afines al turismo

El indicador pretendió estimar si dentro de la misma comunidad existen estrategias o procesos en los cuales se compartan conocimientos, se analice y establezca el modelo de turismo que se quiere en la comunidad, el desarrollo de actividades en conjunto, entre otras

acciones ligadas al turismo desde una estructura de organización comunitaria de los responsables de los emprendimientos turísticos.

Para su valoración se tuvieron cinco niveles de sostenibilidad, donde un nivel de organización nulo se consideró como totalmente insostenible, un nivel bajo se interpretó como insostenible, el nivel medio como parcialmente sostenible, el nivel alto como sostenible y el nivel muy alto como totalmente sostenible. En la interpretación del resultado se tuvo en cuenta en donde esté ubicado el porcentaje más grande de responsables (dueños) de los emprendimientos turísticos con respecto a alguno de los cinco niveles de sostenibilidad mencionados.

4.7 Grado de aplicación del plan de gestión turística a cargo del gobierno local

Con el indicador se pretendió visualizar que tanta aplicabilidad ha tenido el “plan de gestión turística del cantón de Pérez Zeledón en el periodo de 2019 a 2023”, ya que marca importantes pautas sobre la gestión del turismo a nivel municipal, con el fin de apoyar en acciones que permitan facilitar el desarrollo de un sector turístico más eficiente, tal como mejoramiento de vías, apoyo en planificación, entre otros servicios importantes vinculados al turismo.

Para su valoración se tuvieron cinco niveles de sostenibilidad, donde sí se ha cumplido de un 0% a 20% de lo propuesto se consideró como totalmente insostenible, si apenas se ha cumplido con un 21% a 40% se interpretó como insostenible, de un 41% a 60% como parcialmente sostenible, de un 61% a 80% como sostenible y de un 81% a 100% como totalmente sostenible. De igual forma, solamente se tomó como dato la consideración de aplicabilidad de las metas u objetivos propuestos hasta el 2022.

Cuadro 8.

Indicadores seleccionados antes de la validación para estimar la sostenibilidad de las actividades turísticas en el ámbito institucional

Indicadores	Categorías	Calificación	Valoración	Metodología- Instrumentos
4.1 Nivel de participación de los propietarios en los procesos de planificación institucional de la actividad.	0% a 20% (MB)	Totalmente insostenible	-2	Cuestionario a los propietarios (responsables) de los emprendimientos.
	21% a 40% (Bajo)	Insostenible	-1	
	41% a 0% (Regular)	Parcialmente sostenible	0	
	61% a 80% (Alto)	Sostenible	1	
	81% a 100% (MA)	Totalmente sostenible	2	
4.2 Percepción de los propietarios y colaboradores acerca de la oportunidad de participar en procesos de capacitación.	0% a 20% (Ninguna)	Totalmente insostenible	-2	Cuestionario a responsables (propietarios) de emprendimientos y a colaboradores.
	21% a 40% (Muy Pocas)	Insostenible	-1	
	41% a 60% (Pocas)	Parcialmente sostenible	0	
	61% a 80% (Algunas)	Sostenible	1	
	81% a 100% (Bastantes)	Totalmente sostenible	2	
4.3 Porcentaje de emprendimientos turísticos con acciones o protocolos para la atención de accidentes.	0% a 20%	Totalmente insostenible	-2	Cuestionario a responsables de emprendimientos (más que todo a las que implican actividades propensas a sufrir accidentes).
	21% a 40%	Insostenible	-1	
	41% a 60%	Parcialmente sostenible	0	
	61% a 80%	Sostenible	1	
	81% a 100%	Totalmente sostenible	2	
4.4 Percepción de los propietarios acerca de la facilidad y apoyo en los procesos de tramitología.	0% a 20% (Muy Bajo)	Totalmente insostenible	-2	Cuestionario a propietarios de emprendimientos.
	21% a 40% (Bajo)	Insostenible	-1	
	41% a 60% (Regular)	Parcialmente sostenible	0	
	61% a 80% (Alto)	Sostenible	1	
	81% a 100% (Muy Alto)	Totalmente sostenible	2	

4.5 Percepción de los propietarios y colaboradores de la actividad turística a participar en actividades de formación, apoyo y capacitación.	0% a 20% (MB)	Totalmente insostenible	-2	Cuestionario a propietarios de emprendimientos y colaboradores.
	21% a 40% (Bajo)	Insostenible	-1	
	41% a 60% (Regular)	Parcialmente sostenible	0	
	61% a 80% (Alto)	Sostenible	1	
	81% a 100% (MA)	Totalmente sostenible	2	
4.6 Percepción de los partícipes en la actividad turística acerca del grado de organización comunitaria para apoyo en asuntos afines al turismo.	0% a 20% (Nulo)	Totalmente insostenible	-2	Cuestionario a propietarios de emprendimientos y colaboradores.
	21% a 40% (Bajo)	Insostenible	-1	
	41% a 60% (Medio)	Parcialmente sostenible	0	
	61% a 80% (Alto)	Sostenible	1	
	81% a 100% (MA)	Totalmente sostenible	2	
4.7 Grado de aplicación del plan de gestión turística a cargo del gobierno local.	0% a 20%	Totalmente insostenible	-2	Entrevista: municipalidad.
	21% a 40%	Insostenible	-1	
	41% a 60%	Parcialmente sostenible	0	
	61% a 80%	Sostenible	1	
	81% a 100%	Totalmente sostenible	2	

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Validación de los indicadores

Los indicadores presentados anteriormente se validaron, para lo cual se utilizó dos técnicas de validación. La primera, fue por medio de la ayuda de expertos en el tema de sostenibilidad turística (Anexo 1), donde se tomó en cuenta el criterio de un experto por dimensión, y la segunda es desde la parte social, es decir, las personas relacionadas al turismo de la zona de estudio, en la cual se hizo una prueba piloto para determinar qué tan claros están los instrumentos a emplear para la recopilación de datos. Con estos métodos de validación se pueden determinar los indicadores más apropiados y representativos de las diferentes actividades turísticas desarrolladas en la comunidad de San Jerónimo.

Índice de Sostenibilidad Turística Aproximado (ISTA)

Ahora, para la evaluación de los resultados de los indicadores de una manera simplificada se utilizó únicamente la parte matemática (fórmulas) de la metodología planteada por Gutiérrez Espeleta, el IAS. Esto por dos razones: la primera es por el hecho de que dicho índice es bastante flexible con respecto a evaluar fenómenos desde ámbitos tan generales, como a nivel nacional hasta fenómenos específicos como fincas, incluso proyectos (Gutiérrez, 1994).

En segunda instancia, los indicadores propuestos que conforman la herramienta de esta tesis pasaron por procesos de selección ejecutados por el proponente de esta investigación (conoce el turismo de la comunidad), no así los propuestos en el IAS. Debido a la modificación de dicho índice, en cuanto a la conformación de los indicadores, se propuso llamar la herramienta de indicadores elaborada en esta tesis el ISTA. Seguidamente se muestran las fórmulas utilizadas para la respectiva evaluación de la sostenibilidad turística aplicando el índice:

Para la evaluación de los indicadores se utilizó una escala, la cual va de -2 a 2, donde -2 significa totalmente insostenible, por su parte 2 totalmente sostenible. Entonces, de acuerdo con el porcentaje obtenido en cada indicador se va a clasificar dentro del rango (-2 a 2). En el siguiente cuadro (Cuadro 9) se puede observar la interpretación (calificación) de cada factor numérico:

Cuadro 9.

Escala de calificación de los indicadores de acuerdo al valor obtenido

Valor	Calificación
-2	Totalmente insostenible
-1	Insostenible
0	Parcialmente sostenible
1	Sostenible
2	Totalmente sostenible

Fuente: Elaboración propia, 2022, adaptado de Gutiérrez Espeleta, 1994.

Luego de obtener el resultado de cada uno de los indicadores, se procedió a evaluar las dimensiones: en este caso la dimensión ambiental, sociocultural, económico e institucional, esto por medio de la aplicación de una de las fórmulas del IAS. Con la obtención del valor o número osciló entre 0 a 1, lo cual demuestra que, entre más cercano a cero más insostenible, lo contrario a uno. Seguidamente se muestra la fórmula para evaluar cada dimensión, además del significado de la simbología de la fórmula, así como el cuadro de la interpretación del valor arrojado por la fórmula (Cuadro 10):

C_{KT} : calificación del parámetro K en el año T, definido como:

I_{KT} : Numero de indicadores que estiman el parámetro K en el año T

V_{iKT} : valor (-2,2) del iésimo indicador que estima a K para el año T

$$C_{kt} = \frac{1}{4 \times I_{kt}} \left\{ \sum_{i=1}^{I_{kt}} V_{ikt} \right\} + \frac{1}{2}$$

Fuente: Gutiérrez, 1994.

Cuadro 10.

Herramienta de interpretación del valor arrojado en cada dimensión

Valor	Calificación
0 a 0, 20	Totalmente insostenible
0, 21 a 0, 40	Insostenible
0, 41 a 0, 60	Parcialmente sostenible
0, 61 a 0, 80	Sostenible
0, 81 a 1	Totalmente sostenible

Fuente: Elaboración propia, 2022, adaptado de Gutiérrez Espeleta, 1994.

Por último, se aplicó la fórmula que integra el resultado de cada una de las dimensiones y arrojó el valor final sobre el estado de sostenibilidad del fenómeno estudiado. El cual, se evaluó de la misma forma que en las dimensiones, es decir, entre el valor esté más cercano a cero la sostenibilidad fue más insostenible, lo contrario cuando se acerca al valor uno. De igual forma, el valor arrojado se interpretó con la herramienta mostrada anteriormente (Cuadro 10).

C_{KT} : calificación del parámetro K en el año T, definido como:

I_{KT} : Número de indicadores que estiman el parámetro K en el año T

V_{IKT} : valor (-2,2) del iésimo indicador que estima a K para el año T

$$\text{ISTA: } \frac{\sum_{k=1}^4 C_{kt} I_{kt}}{\sum_{k=1}^4 I_{kt}}$$

Fuente: Elaboración propia, 2022, adaptación de Gutiérrez, 1994.

Grado de sostenibilidad de las actividades turísticas

En esta sección se aplicó la herramienta elaborada en la primera fase, con el fin de obtener el grado de sostenibilidad de las actividades turísticas desarrolladas en la comunidad de San Jerónimo. Para la obtención de los datos que permitió medir cada uno de los indicadores propuestos en esta investigación, fue necesario identificar cuatro tipos de muestras y población objetivo, ya que por la conformación de los indicadores se tienen diferentes grupos indispensables para la recopilación de la información. A continuación, se presenta cada uno de los tipos de muestra y método de recolección de información de acuerdo a cada grupo:

1. En el caso de los indicadores vinculados con el manejo que hacen los responsables (propietarios) de los emprendimientos turísticos, se tuvo como población meta los dueños de los emprendimientos (fuentes de la información). Entonces, para el tipo muestra se identificó la no probabilística por voluntad, debido a que la participación de estos actores es de forma voluntaria. Como método de recolección de información se planteó buscar espacios para visitar a los responsables de los emprendimientos turísticos y aplicar el instrumento, tanto los emprendimientos con los atractivos (Anexo 2) como los de hospedaje (Anexo 3).
2. En el caso de los indicadores relacionados con la percepción de los habitantes de la comunidad local sobre el turismo, se tuvo como población meta los residentes. Por ende, al ser una comunidad pequeña, se planteó hacer un censo comunal, y como método de recolección de la información se planteó ir casa por casa aplicando el instrumento a un miembro del hogar mayor de edad (Anexo 4).
3. Para los indicadores relacionados con los visitantes y turistas, se planteó un tipo de muestra no probabilística por cuotas, es decir, las cuotas son dadas por la proporción de visitación en cada uno de los emprendimientos turísticos partícipes de la investigación. En caso de que no haya registros sobre visitación, se aplicó encuestas durante el período de recolección de datos. Entonces, como método de recolección de información se fue a los parqueos de la comunidad y aplicó los cuestionarios hasta completar cada una de las cuotas o durante el período de recolección de datos (se

estableció comunicación con los responsables de los emprendimientos turísticos para conocer el momento en que los turistas estuviesen en los parqueos) (Anexo 5).

4. En el caso de los indicadores relacionados con los colaboradores de los emprendimientos turísticos, se obtuvo el contacto por medio del responsable de los emprendimientos que participen de la investigación, luego se estableció con ellos (as) la forma más idónea para la aplicación del instrumento (Anexo 6).
5. En el caso del indicador sobre la aplicabilidad del plan de gestión turístico del cantón, se realizó una visita a la oficina de turismo de PZ y aplicó el instrumento (Anexo 7).

Un aspecto importante a considerar es que la idea fue tener una participación de todos los emprendimientos turísticos, sin embargo, no se pueden obligar a participar de la investigación, por ende, fue necesario aplicar un pequeño instrumento para determinar los participantes de forma voluntaria en la investigación, algo similar a un consentimiento informado (Cuadro 11).

Cuadro 11.

Identificación de los emprendimientos turísticos de la comunidad de San Jerónimo que podrían participar en la investigación

Universidad de Costa Rica Sede de Occidente Maestría Académica en Desarrollo Sostenible	
<p>Descripción de la investigación: La investigación titulada “Evaluación de la sostenibilidad de las actividades turísticas para el desarrollo de estrategias en la comunidad de San Jerónimo, Pérez Zeledón, Costa Rica” busca generar información base sobre el estado de sostenibilidad del sector turístico en la comunidad mencionada. Para esto se va a hacer el uso de indicadores de sostenibilidad turística, lo cual constituye una herramienta importante para hacer la evaluación, en consiguiente generar la información.</p> <p>Por su parte, la información que se solicitará para el análisis de los indicadores, en caso de participar de la investigación, será de uso exclusivo para la investigación. Además, el análisis de los datos de cada emprendimiento será de forma grupal y no individual, lo cual imposibilita la identificación del emprendimiento turístico e información de cada uno.</p> <p>En caso de alguna duda u otra información de interés puede comunicarse al 85891432 o a los correos: franadea99@gmail.com y jose.calderonarias@ucr.ac.cr</p>	
Aspectos a considerar	Respuesta

¿Tiene disponibilidad y apertura a participar de la investigación?	
¿Tiene un registro o algún otro medio que le permita saber el número de turistas que visitan su proyecto?	
¿Tiene información acerca de: a) tamaño de la propiedad, b) área construida, ¿c) Área boscosa (solo si aplica)?	
¿Colaboraría en brindar información para la evaluación de los indicadores? De ser necesario se le puede facilitar los indicadores antes de su aplicación.	

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Estrategias de mejora

En este apartado se propusieron estrategias para encaminar las actividades turísticas de la comunidad hacia procesos de sostenibilidad, esto de acuerdo con el análisis realizado en los resultados de cada uno de los indicadores propuestos en la investigación. Por ende, las estrategias identificadas fueron en concordancia con aquellos indicadores que presentaron los resultados menos sostenibles, con base en la metodología propuesta, es decir, indicadores que se encuentren en un estado totalmente insostenible o insostenible, incluso se pueden agregar indicadores con resultados de parcial (Cuadro 12). Por lo tanto, como línea prioritaria se partió de que fue indispensable trabajar y revertir aquellos aspectos (indicadores) que arrojaron datos preocupantes, y así con las propuestas de estrategias incentivar la mejora del estado de los indicadores.

Cuadro 12.

Identificación de los indicadores con los resultados totalmente insostenibles e insostenibles para la propuesta de estrategias de mejora de la sostenibilidad de las actividades turísticas

Indicadores con resultados totalmente insostenibles e insostenibles		
Dimensiones	Totalmente insostenible	Insostenible
Sociocultural	N del indicador	N del indicador

Ambiental	N del indicador	N del indicador
Económico	N del indicador	N del indicador
Institucional	N del indicador	N del indicador

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Además, otro aspecto de importancia fue que las propuestas se plantearon de acuerdo con las necesidades y condiciones de los responsables (propietarios) de los emprendimientos turísticos, es decir, se propusieron estrategias alcanzables para estas personas, por lo cual se tomó en cuenta recomendaciones de los responsables de los emprendimientos. Esto, por el hecho de que cada uno tiene diferentes condiciones económicas, necesidades e intereses, por ende, las estrategias son una línea base (algo general) sobre los aspectos que se pueden trabajar para la mejora del estado de la sostenibilidad de las actividades turísticas de la comunidad. Por lo tanto, el planteamiento no presenta estrategias específicas para algún emprendimiento, ni un presupuesto, simplemente propuestas que pueden ser adaptadas a la situación de cada emprendimiento turístico (Arrieta, 2019).

De igual forma, es importante tener en cuenta que para una mayor efectividad de las propuestas es indispensable generar en un futuro procesos de participación más rigurosos, tal como talleres, entre la mayor cantidad posible de actores vinculados al sector turístico, con el fin de que las propuestas sean ajustadas desde la perspectiva de los miembros de la comunidad, incluso con otras instituciones con incidencia en el turismo de la zona. Para lo cual, se puede tomar como base las propuestas que fueron planteadas en esta investigación, por medio del análisis de los resultados de los indicadores, así como las recomendaciones de los propietarios de los emprendimientos turísticos.

Para las propuestas se tomó como referencia algunos de los pasos planteados en la metodología elaborada por Garzón et al. (2014), donde se hace una identificación de ejes estratégicos (Cuadro 13), acciones para los ejes, objetivos, entre otros aspectos por medio del análisis de datos y recomendaciones de los partícipes de la investigación.

Cuadro 13.

Ejes estratégicos de las propuestas de mejora de acuerdo al vínculo entre los indicadores totalmente insostenibles e insostenibles

Ejes estratégicos	Indicadores vinculados al eje estratégico
Eje estratégico 1	Nº de los indicadores
Eje estratégico 2	Nº de los indicadores
Eje estratégico 3	Nº de los indicadores

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Es importante detallar que los verificadores de las propuestas y plazos no se tomaron en cuenta por el hecho de que estos aspectos deben ser considerados en procesos participativos más intensivos. A continuación, se hace una descripción del significado de cada aspecto que se integra en las propuestas de las estrategias, así como la matriz de elaboración de estas (Cuadro 14).

Eje estratégico: Es el eje (tema) que integra aquellos indicadores con un cierto vínculo en cuanto a la estrategia que se plantee.

Estrategias: Hace referencia de forma general a la acción que se puede implementar para dar respuesta al eje estratégico.

Objetivos: este plantea el logro (aspiración) que se quiere obtener al implementar las estrategias sugeridas.

Acciones: Específica que medidas o actividades se pueden implementar para cumplir con la estrategia y objetivo planteado.

Participantes: Son aquellos (as) que tienen incidencia sobre las acciones o actividades propuestas para dar respuesta a estas.

Responsables: Se detallan quién o quiénes están encargados de verificar los procesos de ejecución de las acciones.

Resultados esperados: Es el fin esperado de la implementación de las acciones propuestas.

Cuadro 14.

Matriz para las propuestas de estrategias de mejora de la sostenibilidad de las actividades turísticas de la comunidad San Jerónimo

Propuestas de estrategias de mejora de sostenibilidad para las actividades turísticas					
Eje estratégico X					
Estrategia	Objetivo	Acciones	Participantes	Responsable	Resultado esperado
Nombre de estrategia					
Nombre de estrategia					
Nombre de estrategia					

Fuente: Elaboración propia, 2022, adaptado de Arrieta, M, 2019.

Capítulo VII. Resultados

Emprendimientos turísticos participes de la investigación

Se determinó que 18 de los 23 emprendimientos turísticos (emprendimientos turísticos existentes al tiempo de la recolección de datos de la investigación) ubicados en la comunidad de San Jerónimo (Figura 2) accedieron a formar parte del estudio (Anexo 8 y 9). En el momento de hacer el trabajo de campo se identificó que algunos emprendimientos se unifican en uno solo, lo que varía es el nombre. Tal es el caso del Cerro Sapo y cabaña el Halcón, La Visual y cabinas Willy y ATURENA que se encarga de la gestión del Chirripó y Cerro Ena.

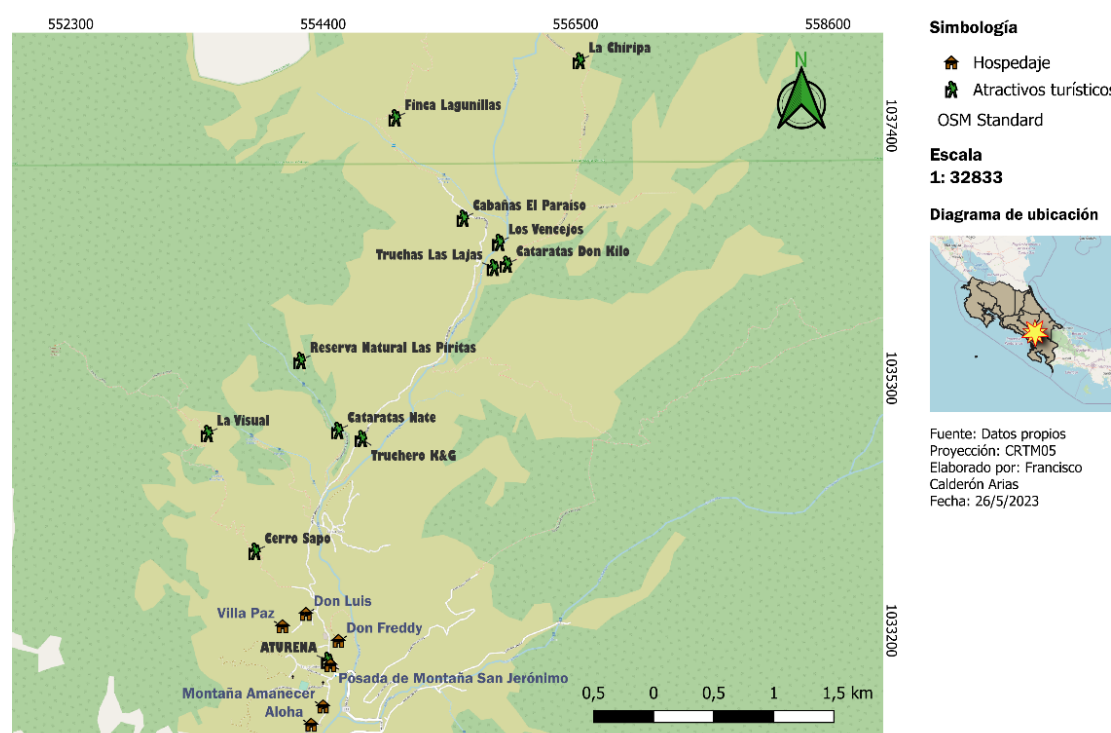


Figura 2.

Ubicación de los emprendimientos turísticos de la comunidad de San Jerónimo participes de la investigación

Validación de los indicadores

Con el proceso de validación se seleccionaron 31 indicadores, de los cuales siete se categorizaron en la dimensión sociocultural (se eliminaron cuatro, se agregaron dos nuevos, en dos se modificó la redacción y uno se categorizó en la dimensión ambiental [Anexo 10]), diez en la ambiental (se eliminó uno, pero otro se añadió [Anexo 11], además en dos indicadores se modificó la redacción y categorías de evaluación [Anexo 12]), siete en la económica (se eliminó un indicador [Anexo 13]) y siete en la institucional (permanecieron los indicadores propuestos [Anexo 14]). Al igual, es pertinente mencionar que la redacción de la calificación de parcialmente sostenible se modificó a parcial.

Generalidades de los diferentes grupos objetivos encuestados

En relación con los y las responsables de los emprendimientos turísticos encuestados, se determinó que están conformados por un 78% y un 22% de hombres y mujeres, respectivamente, con un 33% de adultos jóvenes (18 a 35 años), un 61% de adultos (36 a 64 años) y un 6% de adultos mayores (más de 65 años). De los cuales, el 17% poseen primaria incompleta, un 44% primaria completa, un 6% secundaria incompleta, un 11% secundaria completa, un 6% universitaria incompleta y un 16% universitaria completa. Por su parte, el 89% de los emprendimientos turísticos son de índole familiar y el 11% pertenecen a asociaciones (la asociación de desarrollo y una asociación de turismo de la comunidad). El tiempo de funcionamiento de estos emprendimientos están conformados por un 6% de menos de un año, un 72% entre uno a cinco años y un 22% más de seis años.

Por su parte, con los colaboradores de los emprendimientos turísticos se logró encuestar el 56% (67 respuestas). De los cuales un 51% constituyen mujeres, mientras que el 49% restante son hombres. En su mayoría (63%) son adultos, un 34% de adultos jóvenes y un 3% de adultos mayores. En cuanto a la escolaridad, el porcentaje más alto (31%) tiene primaria completa, un 24% primaria incompleta, un 16% con secundaria incompleta, un 14% con universitaria incompleta, un 9% con secundaria completa y un 6% con universitaria completa.

En cuanto a los habitantes de la comunidad, se logró encuestar el 85% de hogares (se encuestó un miembro por hogar mayor de edad), es decir, 91 encuestas. Con la segmentación de datos por sexo, se obtuvo un 60% de hombres encuestados y un 40% de mujeres. La mayoría (66%) son adultos, es decir, entre 36 a 64 años, luego un 26% de adultos jóvenes (18 a 35 años) y un 8% de adultos mayores (más de 65 años).

Por último, por parte de los turistas se obtuvieron 119 encuestas durante el periodo de recolección de datos (del 3 de diciembre del 2022 hasta el 9 de abril del 2023), tal como se planteó en la muestra de este grupo. Con los resultados se determinó que un 57 % de turistas son del sexo femenino, un 40% masculinos y un 3% no respondió. La mayor cantidad de turistas (54%) son adultos, seguidos de un 37% de adultos jóvenes y 9% de adultos mayores. En cuanto a la nacionalidad, el 95% son costarricenses, un 3% no respondió y un 1% fueron estadounidense, al igual que panameños.

Resultados de los indicadores

Dimensión sociocultural

1. 1 Nivel de aceptación de los residentes con respecto al desarrollo de la actividad turística

En relación al nivel de aceptación de los habitantes de la comunidad con respecto al desarrollo de la actividad turística, se determinó que la mayoría de los habitantes (55%) perciben un nivel de aceptación alto, seguido de un 22% con nivel muy alto, un 12% con un nivel bajo y el restante porcentaje (11%) un nivel regular (Figura 3). Entre los motivos más mencionados por quienes tienen una percepción baja y regular se encuentran: 9% de las personas encuestas se dedican a otras actividades productivas, tal como agricultura, 7% habitantes mencionaron que pocas personas son los que se benefician del turismo, 5% habitantes identifican el egoísmo que se da en la gestión de la actividad por algunos y 3% indican que no hay aportes del turismo a la comunidad.

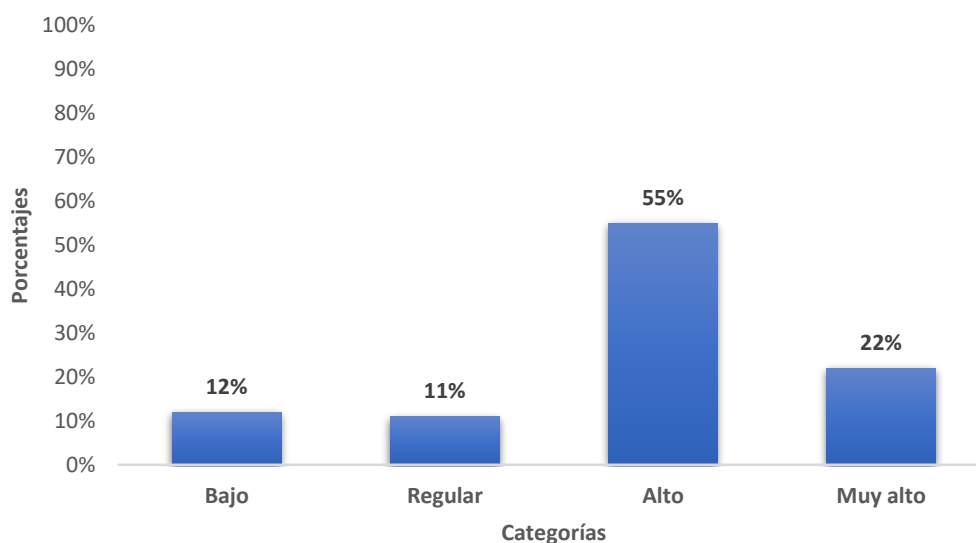


Figura 3.

Nivel de aceptación de los residentes (n= 91) acerca de las actividades turísticas desarrolladas en la en la comunidad de San Jerónimo

1. 2 Nivel de satisfacción de los turistas acerca de los servicios ofrecidos durante su visita

En relación con el nivel de satisfacción por parte de los turistas con respecto a las actividades turísticas que realizaron, se logró determinar que en su mayoría (65%) percibió un nivel de satisfacción muy alta, seguido de un 34% con un nivel de satisfacción alta y tan solo un 1% se inclinaron por un nivel muy bajo (Figura 4), quienes no mencionaron las posibles causas de escoger dicho nivel de satisfacción.

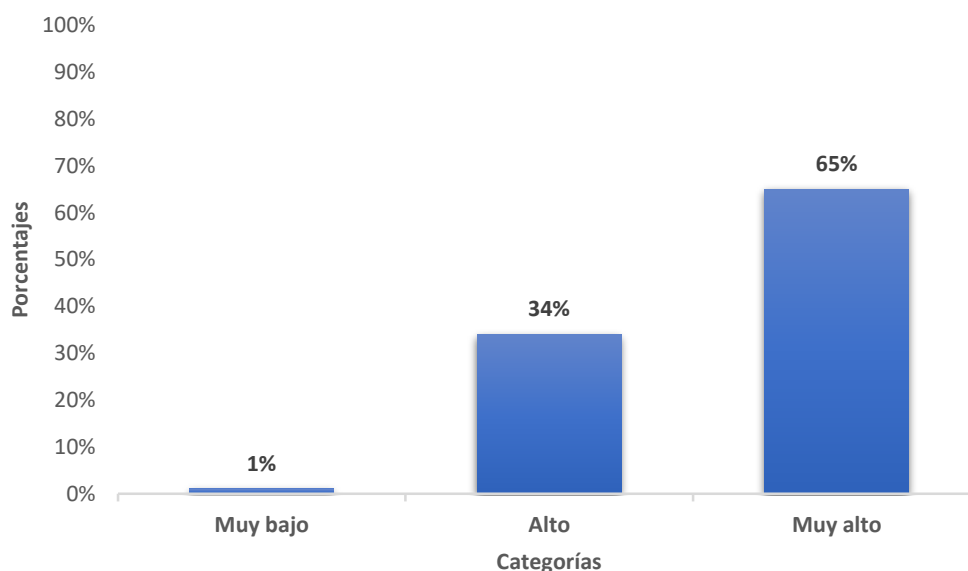


Figura 4.

Nivel de satisfacción de los turistas (n= 119) con respecto al emprendimiento turístico visitado en la comunidad de San Jerónimo

1. 3 Nivel de instrucción de los colaboradores en el turismo

El nivel de instrucción percibido por los colaboradores del sector turístico en la comunidad, oscilo entre un 58% (nivel de instrucción regular) hasta un 2% (nivel de instrucción muy bajo). Además, un 27% indicó tener un nivel de instrucción alto, un 10% un nivel bajo y un 3% un nivel muy alto (Figura 5).

Quienes mencionaron percibir un nivel de instrucción muy bajo, bajo y regular indicaron querer mejorar en las siguientes áreas: 49% de colaboradores mencionaron el idioma (inglés), 42% conocimientos en flora y fauna local, 33% mercadeo turístico, 27% primeros auxilios, 25% en servicio al cliente, 22% en contabilidad, así como prácticas de sostenibilidad turísticas, 21%, tanto en aspectos legales- técnicos como en elaboración y preparación de platillos y 7% en preparación de camas.

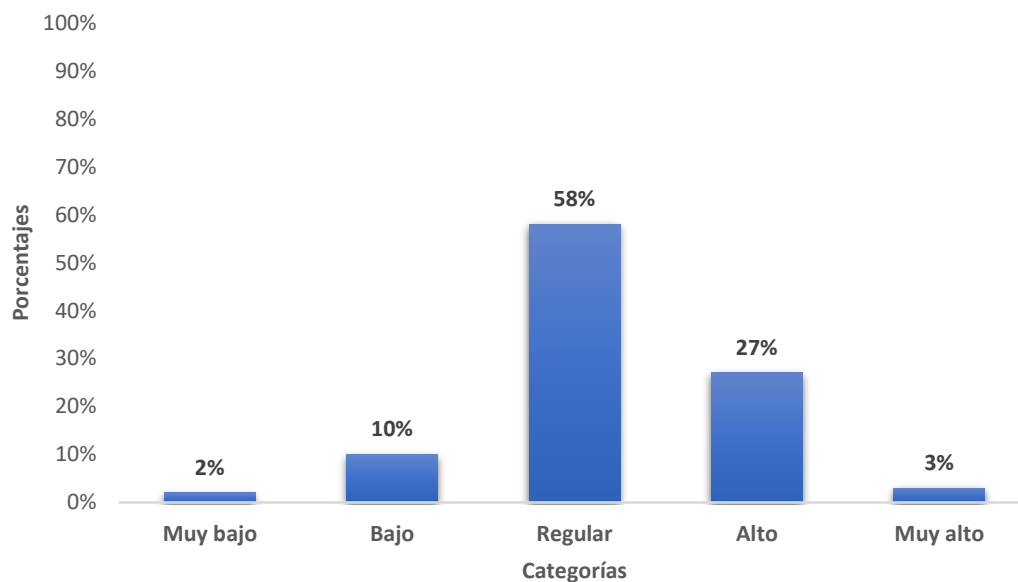


Figura 5.

Nivel de instrucción indicada por los colaboradores (n= 67) de las actividades turísticas desarrolladas en la comunidad de San Jerónimo

1.4 Porcentaje de habitantes que consideran las estructuras turísticas compatibles con las bellezas paisajísticas y las estructuras tradicionales

Con respecto al porcentaje de habitantes que consideran compatibles las estructuras turísticas con lo tradicional de la comunidad, es decir, determinar si han presenciado cambios de infraestructura por lo que ha sido el auge del turismo, se identificó que el 93% de los habitantes encuestados perciben que las estructuras turísticas son compatibles con lo tradicional de la comunidad, por su parte, un 7% indicaron que no son compatibles.

1.5 Porcentaje de emprendimientos que apoyan la identidad local (artesanías, gastronomía, actividades culturales, etc.)

En lo que respecta al apoyo de los emprendimientos turísticos a la identidad cultural de la comunidad, en su mayoría (61%) indicaron no realizar ningún tipo de apoyo, sin embargo, el 50% del porcentaje mencionado sí conocen expresiones de identidad cultural y solo un 11% indicaron no saber nada al respecto. Así mismo, el restante 39% de emprendimientos sí apoyan expresiones de identidad local, tal como artesanías, relacionadas a pinturas de animales característicos de la comunidad y manualidades como llaveros con flora y fauna de la comunidad (22% emprendimientos). En la gastronómica se realizan gallos pintos, desayunos envueltos en hojas de plátano, olla de carne, picadillos, tamales asados, entre otros platillos (22% emprendimientos).

1.6 Porcentaje de emprendimientos que adquieren productos locales

Con respecto a la adquisición de productos locales, es decir, de la comunidad o zonas aledañas a esta, se determinó que un 82% de los emprendimientos turísticos adquieren productos, tal como el uso de hortalizas (35% emprendimientos), café (18% emprendimientos), el apoyo con productos de uso personal (jabones artesanales, cremas, champú, etc.; [24% emprendimientos]), repostería (6% emprendimiento), quesos (6% emprendimiento) y pan casero (6% emprendimiento). Por su parte, un 18% de los emprendimientos mencionaron no hacer uso de productos de índole local.

1.7 Percepción de la población local acerca si los turistas tienen un efecto indeseable en el estilo de vida de la zona

En relación con la percepción de los habitantes de la comunidad acerca de si la presencia de los turistas tiene algún efecto indeseable en sus estilos de vida, se logró determinar que el 7% de habitantes encuestados perciben que no existe ninguna problemática con la presencia de los turistas, y tan solo un 3% indicaron si tener efectos indeseables.

Dimensión ambiental

2.1 Porcentaje de emprendimientos que hacen separación de residuos

Con la separación de residuos generados por la actividad turística, el 83% de los emprendimientos turísticos indicaron llevar a cabo acciones para la separación de estos. Por

su parte, un 17% mencionaron no hacer nada al respecto, a pesar de que un 11% del 17% saben cómo realizar el proceso, y tan solo un 6 % desconoce por completo el proceso.

2.2 Porcentaje de turistas que presentan una queja relacionada a algún malestar de salud por consumo de agua

En relación con la calidad del agua utilizada en los emprendimientos turísticos, debido a que en la comunidad al momento de la investigación no contaba con disponibilidad de agua potable por el AYA o ASADAS, incluso por la ubicación de algunos emprendimientos turísticos es difícil la instalación, se determinó que el porcentaje más alto de turistas, el 96%, no tuvo ninguna problemática de malestar al ingerir agua. Por su parte, un 4% mencionó haber sentido algún malestar por ingerirla.

2.3 Porcentaje de emprendimientos acogidos a algún programa de recogida de desechos ordinarios

En relación a formar parte de una empresa o programa que recoja los residuos ordinarios generados en las actividades turísticas, el 67% de los emprendimientos turísticos indicaron formar parte de alguna empresa. Por su parte, el 33% mencionaron no formar parte de alguna empresa, a pesar de que de ese porcentaje (33%), el 22% saben de la existencia de empresas con incidencia en la comunidad, el restante 11% no conoce de empresas que vayan a la comunidad a recoger los residuos ordinarios.

2.4 Porcentaje de emprendimientos que adoptan medidas para reducir el consumo de agua

En cuanto a la aplicación de medidas para reducir y hacer un uso más consciente del recurso hídrico, la mayoría de los emprendimientos turísticos (82%) indicaron no implementar medidas con relación a el indicador, ya que ese mismo porcentaje indicó no conocer qué medidas pueden implementar. Por su parte, un 18% mencionaron aplicar algunas medidas para un uso racional del agua, tal como llaves de regulación. La razón que explica el resultado del indicador se vincula a que en la comunidad al momento de la recolección de datos no existía disponibilidad de agua por AYA o ASADAS, por lo tanto, se menciona que al no ser pagada no son conscientes de un uso racional.

2.5 Porcentaje de emprendimientos que adoptan alguna medida para el tratamiento de aguas negras y grises (tanque séptico o drenaje)

En relación con el indicador, la totalidad de emprendimientos turísticos que generan aguas residuales y grises (100%) mencionaron llevar a cabo acciones para un tratamiento de las aguas negras y grises, tal como la implementación de drenajes para aguas negras y grises (53% emprendimientos), drenajes para aguas negras y desagües donde se filtran las aguas grises (no llegan a cuerpos de agua, además de estar lejos de los mismos) (47% emprendimientos) y trampas de grasa (18% emprendimientos).

2.6 Porcentaje de emprendimientos que adoptan medidas para reducir el consumo de energía eléctrica

En relación con la adopción de medidas para realizar un consumo racional de la energía eléctrica, en el 71% de los emprendimientos turísticos se indicó implementar acciones, tal como el uso de paneles solares (41% emprendimientos), bombillos led (12% emprendimientos), una turbina (6% emprendimiento) y rótulos informativos (6% emprendimiento). Por otro lado, un 29% indicó no implementar medidas, de estos el 17% no saben qué acciones llevar a cabo, el restante 12% sí conoce acciones.

2.7 Estimación de metros cuadrados de uso de suelo para el desarrollo de instalaciones y demás infraestructura turística

En la relación con el cambio de uso del suelo para el desarrollo de las instalaciones turísticas, los datos de la infraestructura fueron estimaciones dadas por los propietarios de los diferentes emprendimientos turísticos. Por lo cual, se logró determinar que aproximadamente 5810 m² es el espacio destinado para las instalaciones turísticas, es decir, una calificación de totalmente sostenible. Además, es importante mencionar que el espacio destinado para estas construcciones turísticas ya se les daba un uso de suelo por otras actividades antrópicas, tal como potreros, uso agrícola, jardines, infraestructura, entre otras.

2.8 Percepción de los turistas acerca de la calidad ambiental del entorno visitado (exceso de señalamiento y/o residuos, etc.)

En cuanto a la percepción de los turistas acerca de la calidad ambiental de los emprendimientos turísticos visitados, se logró determinar que la mayor cantidad de turistas, el

77%, percibió una calidad ambiental muy buena y el restante porcentaje (23%) identificó una buena calidad ambiental.

2.9 Estimación de la cantidad de hectáreas de bosque protegido gracias al turismo

En cuanto al área natural protegida por el turismo, es decir, bosques utilizados para el desarrollo de las actividades turísticas, tal como senderismo, visita de cataratas, miradores, entre otros, se estimó por parte de los propietarios que aproximadamente 632, 4 hectáreas de bosque natural son utilizadas. Ahora, al ser bosques utilizados para el turismo se da una mayor presencia de los propietarios, incluso la visitación de los turistas hace que dichos espacios estén más vigilados, en consecuencia, se da una mayor protección de los recursos naturales presentes en los bosques.

2.10 Porcentaje de emprendimientos que indican medidas para un adecuado comportamiento en espacios naturales

En relación a la indicación de medidas a los turistas para comportamientos adecuados en los sitios naturales, la mayoría de los emprendimientos (82%) indicaron llevar a cabo acciones, tal como la no extracción de plantas (82% emprendimientos), el no perturbar la fauna (64% emprendimientos), no salirse de senderos (55% emprendimientos) y que los turistas se encarguen de los residuos (45% emprendimientos). Por último, el 18% restante mencionaron no indicar medidas, ya que la totalidad de ese porcentaje no conocen las acciones que pueden implementar.

Dimensión económica

3.1 Porcentaje de colaboradores que consideran recibir remuneración justa por trabajo realizado

En relación con el indicador del porcentaje de colaboradores que consideran recibir remuneración justa en concordancia con el trabajo realizado en la respectiva actividad turística, se determinó que un 51% de colaboradores consideran recibir un pago medio, seguido de un 28% con una remuneración alta, un 13% baja, un 6% muy baja y el restante 2% muy alta (Figura 6). Adicional a esta información, se identificó que un 94% de colaboradores mencionaron que los ingresos obtenidos gracias al turismo son un complemento importante para el sustento de sus necesidades.

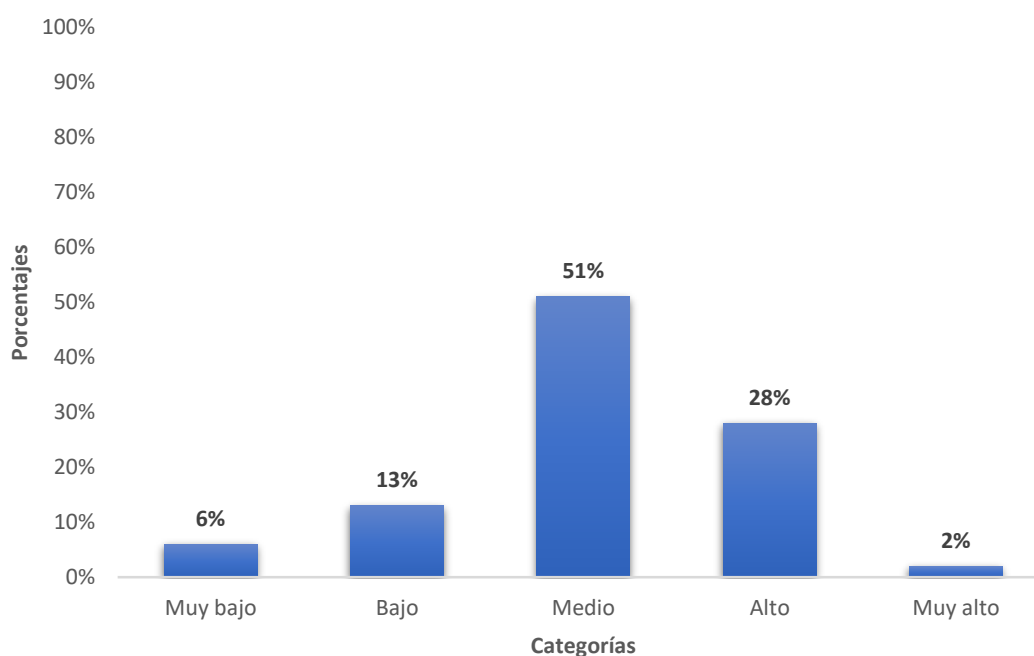


Figura 6.

Porcentaje de colaboradores del sector turístico en la comunidad de San Jerónimo (n= 67) que consideran un cierto grado de remuneración justa por trabajo realizado

3.2 Porcentajes de emprendimientos que tienen un registro de los ingresos y gastos producto del turismo

Con respecto al llevar registros generados por la actividad turística, en el 78% de emprendimientos turísticos no se elabora ningún tipo de documento. Del 78%, el 72% no tienen conocimientos en cómo realizar estos documentos y el 6% mencionaron sí tenerlos. Por su parte, en el restante 22% de emprendimientos sí se elaboran registros de la parte económica generada en el turismo.

3.3 Porcentaje de colaboradores procedentes de la comunidad local

En relación a los colaboradores procedentes de la comunidad receptora del turismo, es decir, San Jerónimo, se determinó que el 81% son residentes (habitantes) de la comunidad mencionada. Por su parte, el restante 19% provienen de otras comunidades, a pesar de esto es importante mencionar que prácticamente la totalidad son de comunidades ubicadas en el distrito de San Pedro (mismo distrito donde se encuentra San Jerónimo), tal como Zapotal y San Rafael. Al igual, es importante mencionar que para el análisis del indicador se toma en cuenta la totalidad de colaboradores, debido a que la información se obtuvo directamente de las entrevistas a los propietarios de los emprendimientos.

3.4 Porcentaje de emprendimientos turísticos cuyos propietarios son miembros de la comunidad

Se determinó que el 94% de los emprendimientos turísticos localizados en la comunidad son propios de habitantes de la zona, en si familias miembros del pueblo y asociaciones gestionadas por los habitantes de la zona (La asociación de desarrollo y la asociación de turismo). Por su parte, un 6% pertenecen a personas externas de la comunidad (solamente un emprendimiento).

3.5 Porcentaje de emprendimientos turísticos que participan en encadenamientos

En cuanto al porcentaje de emprendimientos turísticos que participan en encadenamientos, se identificó que el 89% participa de encadenamientos, mientras que un 11% no lo hace. A pesar de esto, es importante considerar mejores estrategias de alianzas, ya que para muchos no existe algo bien definido que permita aprovechar en mayor medida los encadenamientos.

3.6 Porcentaje de turistas que recomendarían visitar la comunidad a otras personas

En cuanto al porcentaje de turistas que recomendarían a otras personas la visita al emprendimiento turístico que estuvieron o en general a la comunidad, se determinó que el 100% de los turistas encuestados recomendarían la visita a la comunidad o el emprendimiento

turístico que conocieron. Lo cual, refleja un aspecto positivo en la gestión del turismo, ya que los turistas se sienten a gusto al recomendar la visita a otras personas.

3.7 Percepción de los turistas acerca de la relación precio- calidad del servicio

En la percepción que tuvieron los turistas en relación con lo que tuvieron que pagar con los servicios prestados (la experiencia vivida), se identificó que el 68% de los turistas percibieron una muy buena relación entre los factores mencionados, seguido de un 31% con una percepción buena y el restante 1% con una percepción muy mala (Figura 7), en este último porcentaje no se mencionan las posibles causas.

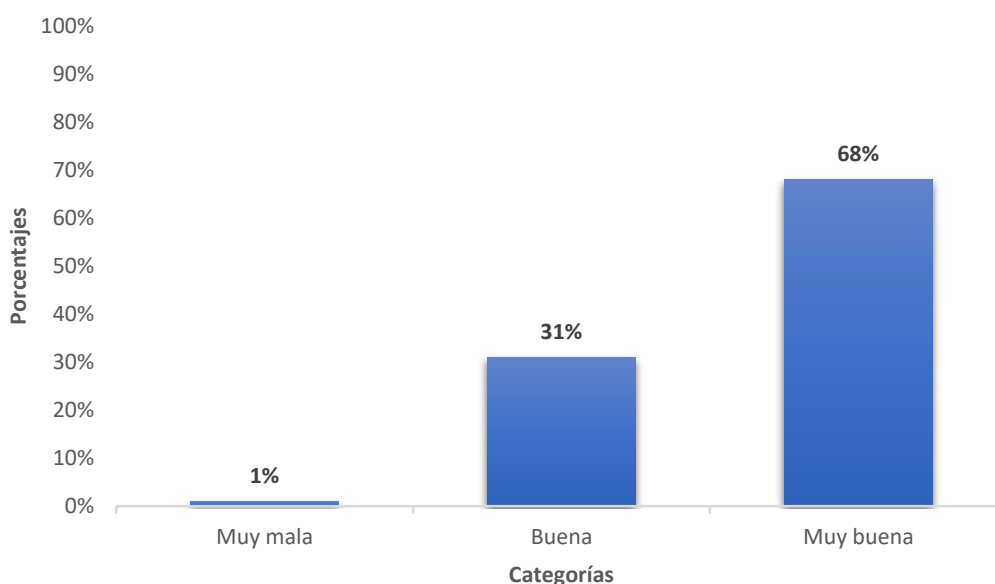


Figura 7.

Porcentaje de turistas (n= 119) que indican algún nivel de percepción en relación a la calidad del servicio con lo pagado

Dimensión institucional

4.1 Nivel de participación de los propietarios en los procesos de planificación institucional de la actividad

En cuanto a la percepción de los responsables acerca del nivel de participación en los procesos de planificación institucional del sector turístico, se determinó que el 44% percibe

un nivel de participación bajo, seguido de un 33% con una percepción regular y un 17% con una percepción de participación muy baja (Figura 8). Entre las causas más mencionadas que inciden en estos niveles de percepción se encuentran; la disponibilidad de tiempo para asistir a las actividades (50%), no reciben información o invitaciones de eventos relacionados a la planificación del turismo (33% propietarios), actividades con poca incidencia, debido a que no se adaptan a la realidad del turismo en la comunidad (28% propietarios), los emprendimientos apenas se están dando a conocer (22% propietarios), entre otras causas.

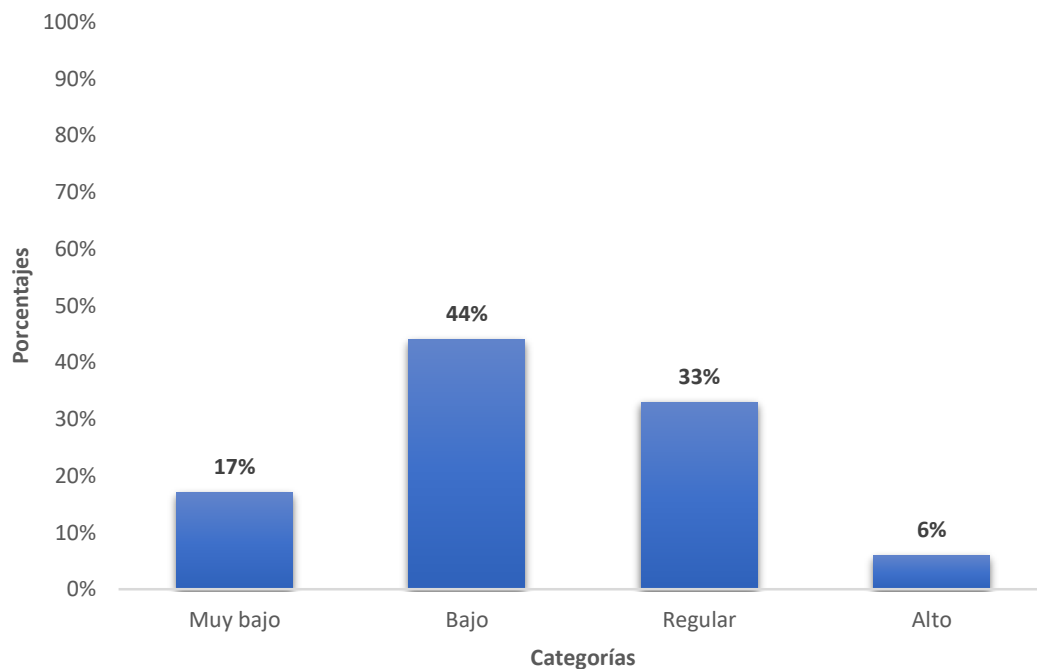


Figura 8.

Nivel de participación identificado por los propietarios de los emprendimientos turísticos (n= 18) en la planificación institucional del turismo

4.2 Percepción de los propietarios y colaboradores acerca de la oportunidad de participar en procesos de capacitación

En relación con la percepción de los propietarios y colaboradores sobre las oportunidades que tienen para recibir capacitaciones en turismo, se determinó que la mayoría (33%) de colaboradores y propietarios tienen una percepción de tener algunas oportunidades para capacitarse, seguido de un 25% que perciben muy pocas oportunidades, un 19% pocas oportunidades, un 12% bastantes y el restante 11% no perciben oportunidades (Figura 9). Entre las causas mencionadas por quienes percibieron ninguna, muy pocas y pocas oportunidades de capacitación se encuentran: no reciben invitaciones de capacitación (40% personas), la situación económica (21%), es decir, no pueden costear los gastos que conlleva participar de capacitaciones, la disponibilidad de tiempo (19%), se les dificulta la movilización en caso de ser fuera de la comunidad (12% personas), entre otras causas mencionadas.

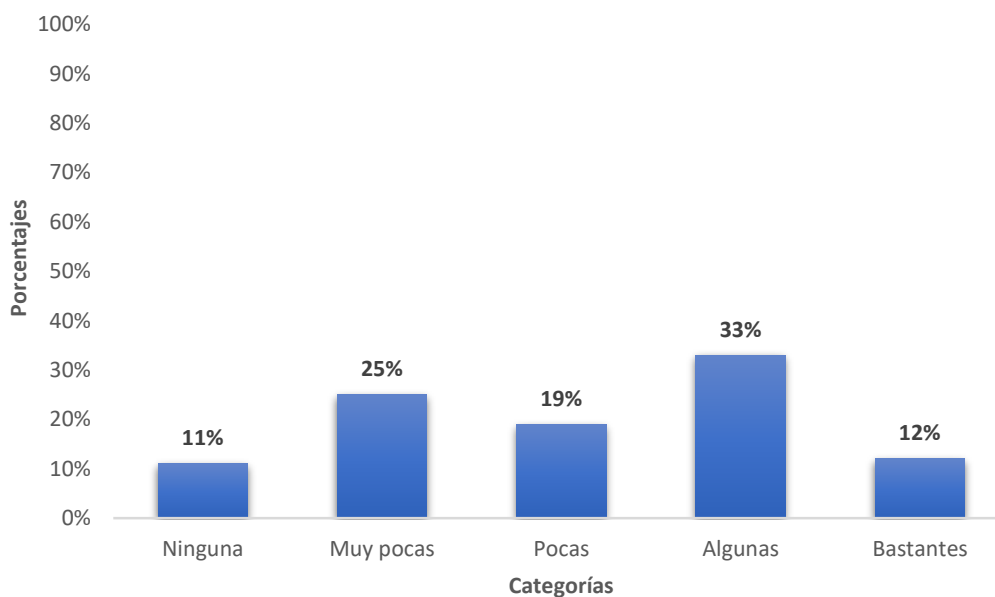


Figura 9.

Niveles de percepción de los colaboradores y propietarios (n= 67) de los emprendimientos turísticos acerca de las oportunidades que tienen para capacitarse en turismo

4.3 Porcentaje de emprendimientos turísticos con acciones o protocolos para la atención de accidentes

Con relación a la aplicación de acciones o protocolos para la atención de turistas en caso de que sufran algún tipo de accidente, se identificó que en el 50% de emprendimientos turísticos se aplican o se siguen acciones ligadas a la temática, tal como capacitaciones en primeros auxilios o planes de respuesta. Por su parte, el restante 50% mencionó no llevar a cabo ninguna acción, debido a que la totalidad del porcentaje mencionado no saben cómo desarrollarlo.

4.4 Percepción de los propietarios acerca de la facilidad y apoyo en los procesos de tramitología

Con respecto a la percepción de los propietarios en el apoyo en los procesos de tramitología, se determinó que la mayoría de los responsables de los emprendimientos turísticos (55%) perciben un nivel de apoyo muy bajo, seguido por 17% con una percepción baja, así como regular. Mientras que un 11% se identificaron con una percepción alta (Figura 10). Dentro de los factores más mencionados que inciden en dichos niveles de percepción se encuentran: el poco interés de los diferentes entes vinculados al turismo (específicamente en permisos) en apoyar la formalización de los emprendimientos (50% propietarios), lo complejo que es realizar el proceso (vinculado al alto grado de burocracia) (33% propietarios), además de lo complejo, la información que brindan los entes es compleja de entender y no hay inercia entre sí (28% propietarios), la ayuda brindada no responde específicamente a la realidad de los emprendimientos (17% propietarios), entre otras causas mencionadas.

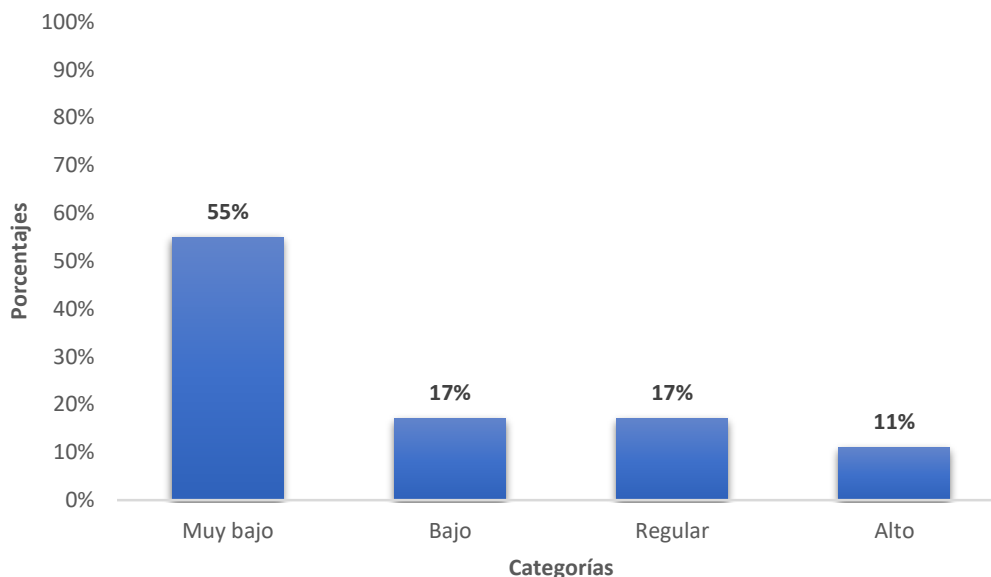


Figura 10.

Niveles de percepción de los propietarios (n= 18) de los emprendimientos turísticos acerca del apoyo recibido en los procesos de tramitología para la formalización de los emprendimientos

4.5 Percepción de los propietarios y colaboradores de la actividad turística a participar en actividades de formación, apoyo y capacitación

Con respecto a la percepción de los colaboradores y propietarios a participar en actividades de capacitación, se identificó que un 49% percibe una alta anuencia a participar en actividades de capacitación, un 27% percibe una regular anuencia, un 21% muy alta, un 2% baja y el restante 1% una muy baja anuencia a participar (Figura 11). En las causas mencionadas por quienes perciben una muy baja, baja y regular anuencia a participar se identificaron: el asunto de la movilización (21% personas) en caso de que las capacitaciones sean fuera de la comunidad, la situación económica (18% personas), es decir, cubrir los posibles gastos asociados a la capacitación, la disponibilidad de tiempo (4% personas), el desinterés en participar y capacitaciones que se adecuan a la realidad de la comunidad, ambas un 3% personas las mencionan, entre otras causas mencionadas.

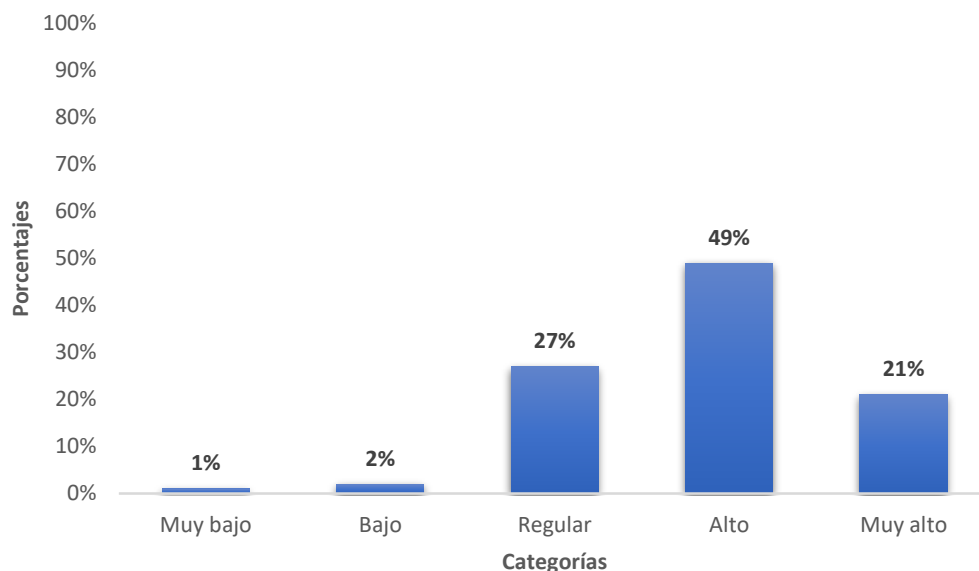


Figura 11.

Niveles de percepción de los colaboradores y propietarios (n= 67) de los emprendimientos turísticos acerca de la anuencia a participar en posibles actividades de capacitación en turismo

4.6 Percepción de los partícipes en la actividad turística acerca del grado de organización comunitaria para apoyo en asuntos afines al turismo

Se logró determinar que un 33% de los responsables de los emprendimientos turísticos perciben un grado de organización bajo, de igual forma otro 33% perciben un grado de organización medio. Por último, en el restante 28% perciben que no existe ningún tipo de organización (nulo) entre los diferentes emprendimientos turístico (Figura 12). Entre las causas más mencionadas en dichos niveles de percepción se identificó: el individualismo, es decir, cada quien trabaja por su cuenta (en lo propio) (61% propietarios), el egoísmo, que está más vinculado a que no hay disposición en ayudarse mutuamente, más bien en ciertas ocasiones se intentan proyectar malas imágenes de los demás emprendimientos turísticos (39% propietarios), no hay una organización que acoja todos los emprendimientos (22% propietarios) y la competencia (17% propietarios).

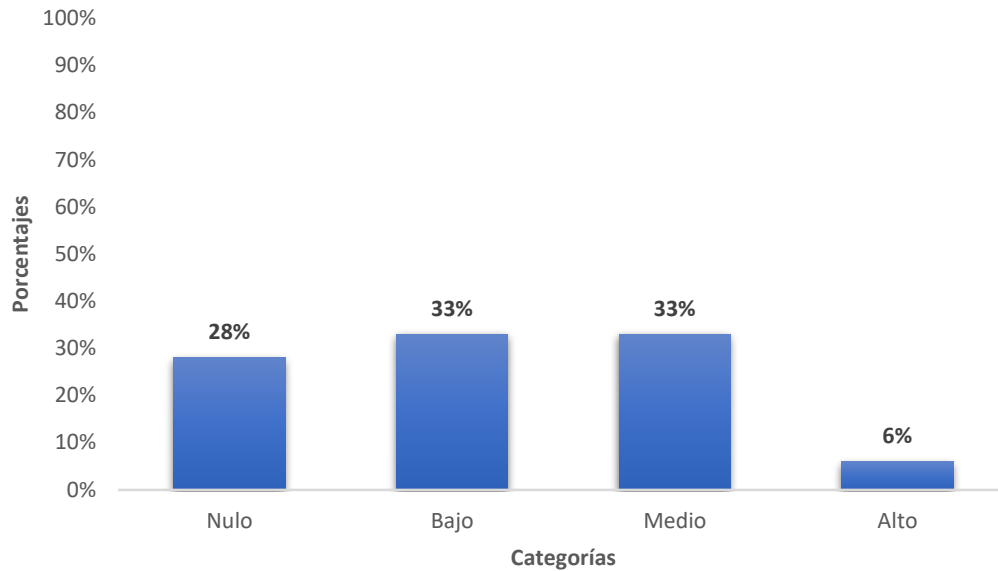


Figura 12.

Niveles de percepción de los propietarios (n= 18) de los emprendimientos turísticos acerca del grado de organización que existe entre los responsables de los emprendimientos para apoyarse en asuntos afines al turismo

4.7 Grado de aplicación del plan de gestión turística a cargo del gobierno local

En lo que respecta a la aplicación del plan de gestión turística a nivel del cantón de Pérez Zeledón, se obtuvo la información gracias al criterio dado por el gestor de la oficina de turismo, quien mencionó percibir un grado de aplicación de este de entre un 61% a un 80%. Debido a que se han realizado acciones en concordancia a los ejes estratégicos mencionados en el plan, tal como la creación de una política pública de turismo (aún debe aprobarse por el consejo municipal), un programa de turismo, acciones de capacitación, posicionamiento de los emprendimientos turísticos, manuales concretos y claros acerca de aspectos de formalización, entre otras acciones.

Índice de Sostenibilidad Turística Aproximado (ISTA)

Para la aplicación del ISTA se muestran los siguientes cuadros (15, 16, 17 y 18) con los resultados obtenidos en cada uno de los indicadores, con el propósito de hacer el respectivo análisis. Posteriormente, se muestra el resultado obtenido en cada una de las cuatro dimensiones analizadas. Por último, se presenta el valor o resultado final del estado de sostenibilidad de las actividades turísticas, determinada por los indicadores utilizados en esta investigación.

En la dimensión sociocultural la calificación de los siete indicadores analizados oscila desde totalmente sostenible hasta insostenible, siendo el indicador de porcentaje de emprendimientos que apoyan la identidad local el de la calificación más deficiente (Insostenible). Así mismo, el indicador de nivel de instrucción de los colaboradores en turismo presenta una calificación de parcial, los restantes cinco indicadores se encuentran en sostenible (un indicador) y totalmente sostenibles (cuatro indicadores) (Cuadro 15).

Cuadro 15.

Resultados de los indicadores de la dimensión sociocultural aplicados al ISTA para determinar el estado de sostenibilidad de las actividades turísticas desarrolladas en San Jerónimo

Indicador	Resultado	Categoría	Calificación	Valor
1. 1 Nivel de aceptación de los residentes con respecto al desarrollo de la actividad turística.	55%	Alto	Sostenible	1
1. 2 Nivel de satisfacción de los turistas acerca de los servicios ofrecidos durante su visita.	65%	Muy alto	Totalmente sostenible	2
1. 3 Nivel de instrucción de los colaboradores en el turismo.	58%	Regular	Parcial	0
1. 4 Porcentaje de habitantes que consideran las estructuras turísticas compatibles con las bellezas paisajísticas y las estructuras tradicionales.	93%	81% a 100%	Totalmente sostenible	2
1. 5 Porcentaje de emprendimientos que apoyan la identidad local (artesanías, gastronomía, actividades culturales, etc.).	39%	21% a 40%	Insostenible	-1

1. 6 Porcentaje de emprendimientos que adquieren productos locales.	82%	81% a 100%	Totalmente sostenible	2
1.7 Percepción de la población local acerca si los turistas tienen un efecto indeseable en el estilo de vida de la zona.	3%	0% a 20%	Totalmente sostenible	2

Fuente: Elaboración propia, 2023

Por un lado, en la dimensión ambiental se analizaron diez indicadores, de los cuales la calificación oscila de totalmente insostenible hasta totalmente sostenible. Siendo el indicador de porcentaje de emprendimientos que adoptan medidas para reducir el consumo de agua el más deficiente (Totalmente insostenible). A pesar del resultado de dicho indicador, siete de los demás indicadores tienen una calificación de totalmente sostenibles y dos una calificación de sostenibles (Cuadro 16).

Cuadro 16.

Resultados de los indicadores de la dimensión ambiental aplicados al ISTA para determinar el estado de sostenibilidad de las actividades turísticas desarrolladas en San Jerónimo

Indicador	Resultado	Categoría	Calificación	Valor
2.1 Porcentaje de emprendimientos que hacen separación de residuos.	83%	81% a 100%	Totalmente sostenible	2
2.2 Porcentaje de turistas que presentan una queja relacionada a algún malestar de salud por consumo de agua.	4%	0% a 20%	Totalmente sostenible	2
2.3 Porcentaje de emprendimientos acogidos a algún programa de recogida de desechos ordinarios.	67%	61% a 80%	Sostenible	1
2.4 Porcentaje de emprendimientos que adoptan medidas para reducir el consumo de agua.	18%	0% a 20%	Totalmente insostenible	-2
2.5 Porcentaje de emprendimientos que adoptan alguna medida para el tratamiento de aguas negras y grises.	100%	81% a 100%	Totalmente sostenible	2

2.6	Porcentaje de emprendimientos que adoptan medidas para reducir el consumo de energía eléctrica.	71%	61% a 80%	Sostenible	1
2.7	Estimación de metros cuadrados de uso de suelo en la comunidad para el desarrollo de instalaciones y demás infraestructura turística.	5810 m ²	0 m ² a 17.999 m ²	Totalmente sostenible	2
2.8	Percepción de los turistas acerca de la calidad ambiental del entorno visitado.	77%	Muy buena	Totalmente sostenible	2
2.9	Estimación de la cantidad de hectáreas de bosque protegido gracias al turismo	632,4 ha	54 o más ha	Totalmente sostenible	2
2.10	Porcentaje de emprendimientos que indican medidas para un adecuado comportamiento en espacios naturales.	82%	81% a 100%	Totalmente sostenible	2

Fuente: Elaboración propia, 2023

Por otro lado, en la dimensión económica se analizaron siete indicadores, en los cuales la calificación oscilo de insostenible a totalmente sostenible. Para lo cual, el indicador de porcentajes de emprendimientos que tienen un registro de los ingresos y gastos producto del turismo fue el de la calificación más deficiente. Además, el indicador de remuneración justa presenta una calificación de parcial, los restantes indicadores (cinco indicadores) se encuentran en totalmente sostenibles (Cuadro 17).

Cuadro 17.

Resultados de los indicadores de la dimensión económica aplicados al ISTA para determinar el estado de sostenibilidad de las actividades turísticas desarrolladas en San Jerónimo

	Indicador	Resultado	Categoría	Calificación	Valor
3.1	Porcentaje de colaboradores que consideran recibir remuneración justa por trabajo realizado.	51%	Medio	Parcial	0
3.2	Porcentajes de emprendimientos que tienen un registro de los ingresos y gastos producto del turismo.	22%	21% a 40%	Insostenible	-1
3.3	Porcentaje de colaboradores procedentes de la comunidad local.	81%	81% a 100%	Totalmente sostenible	2

3.4 Porcentaje de emprendimientos turísticos cuyos propietarios son miembros de la comunidad.	94%	81% a 100%	Totalmente sostenible	2
3.5 Porcentaje de emprendimientos turísticos que participan en encadenamientos.	89%	81% a 100%	Totalmente sostenible	2
3.6 Porcentaje de turistas que recomendarían visitar la comunidad a otras personas.	100%	81% a 100%	Totalmente sostenible	2
3.7 Percepción de los turistas acerca de la relación precio- calidad del servicio.	68%	Muy buena	Totalmente sostenible	2

Fuente: Elaboración propia, 2023

Por último, en la dimensión institucional se analizaron siete indicadores, en los cuales la calificación osciló de totalmente insostenible hasta sostenible. En esta dimensión es donde se encuentra más indicadores con resultados deficientes, ya que en un indicador la calificación es de totalmente insostenible, en dos insostenible y uno parcial. Por su parte, en dos indicadores (la oportunidad y la anuencia a participar de capacitaciones) la calificación es de sostenible (Cuadro 18).

Cuadro 18.

Resultados de los indicadores de la dimensión institucional aplicados al ISTA para determinar el estado de sostenibilidad de las actividades turísticas desarrolladas en San Jerónimo

Indicador	Resultado	Categoría	Calificación	Valor
4.1 Nivel de participación de los propietarios en los procesos de planificación institucional de la actividad.	44%	Bajo	Insostenible	-1
4.2 Percepción de los propietarios y colaboradores acerca de la oportunidad de participar en procesos de capacitación.	33%	Algunas	Sostenible	1
4.3 Porcentaje de emprendimientos turísticos con acciones o protocolos para la atención de accidentes.	50%	41% a 60%	Parcial	0

4.4 Percepción de los propietarios acerca de la facilidad y apoyo en los procesos de tramitología.	55%	Muy bajo	Totalmente insostenible	-2
4.5 Percepción de los propietarios y colaboradores de la actividad turística a participar en actividades de formación, apoyo y capacitación.	49%	Alto	Sostenible	1
4.6 Percepción de los partícipes en la actividad turística acerca del grado de organización comunitaria para apoyo en asuntos afines al turismo.	33%	Bajo	Insostenible	-1
4.7 Grado de aplicación del plan de gestión turística a cargo del gobierno local.	61% a 80%	61% a 80%	Sostenible	1

Fuente: Elaboración propia, 2023

Ahora, ya obtenidos los resultados de los indicadores y ajustados a las valoraciones en el índice, se sigue con la determinación del grado de sostenibilidad para cada una de las dimensiones. En las cuales, la dimensión ambiental obtuvo el mejor valor (0, 85), es decir, totalmente sostenible. En segundo lugar, está la dimensión económica con un resultado de 0, 82 (totalmente sostenible), en tercera posición, la dimensión sociocultural con un 0, 78 (Sostenible), por último, la dimensión institucional con el valor de 0, 46 (Parcial) (Cuadro 19).

Cuadro 19.

Resultados obtenidos en las dimensiones analizadas en la investigación aplicando el ISTA

Dimensión	Resultado	Valor	Calificación
Sociocultural	0, 78	0, 61 a 0, 80	Sostenible
Ambiental	0, 85	0, 81 a 1	Totalmente sostenible
Económica	0, 82	0, 81 a 1	Totalmente sostenible
Institucional	0, 46	0, 41 a 0, 60	Parcial
ISTA	0, 74	0, 61 a 0, 80	Sostenible

Fuente: Elaboración propia, 2023

En fin, aplicando los resultados obtenidos en cada una de las dimensiones en el análisis final del ISTA (fórmula que acoge el resultado de las dimensiones), se obtiene como

resultado final de la sostenibilidad el valor de 0,74 (Sostenible) (Cuadro 19). El cual, es la síntesis completa de los 31 indicadores utilizados en esta investigación, con el fin de determinar el estado de sostenibilidad del turismo en la comunidad rural de San Jerónimo. Lo cual, permite comprender de una forma más sencilla y sintética dicho estado de sostenibilidad en un único dato, sin embargo, lo importante es el análisis de cada indicador.

Estrategias de mejora para las actividades turísticas en San Jerónimo

Las estrategias propuestas contemplan los indicadores con los resultados totalmente insostenibles (dos indicadores), insostenibles (cuatro indicadores), además, es importante mencionar que se integran los indicadores con resultados parciales (tres indicadores), con el fin de proponer más estrategias que potencien la sostenibilidad turística de la comunidad e integren variables de importancia para maximizar el nivel de sostenibilidad, tal como la valiosa información que se obtuvo para respaldar las capacitaciones más requeridas (Cuadro 20).

Cuadro 20.

Indicadores con los resultados totalmente insostenibles, insostenibles y parciales para la propuesta de estrategias de mejora de la sostenibilidad de las actividades turísticas

Indicadores con resultados totalmente insostenibles, insostenibles y parcial			
Dimensiones	Totalmente insostenible	Insostenible	Parcial
Sociocultural	NA	Porcentaje de emprendimientos que apoyan la identidad local (artesanías, gastronomía, actividades culturales, etc.).	Nivel de instrucción de los colaboradores en el turismo.
Ambiental	Porcentaje de emprendimientos que adoptan medidas para reducir el consumo de agua.	NA	NA
Económico	NA	Porcentajes de emprendimientos que tienen un registro de los ingresos y gastos producto del turismo.	Porcentaje de colaboradores que consideran recibir remuneración justa por trabajo realizado.
Institucional	Percepción de los propietarios acerca de la facilidad y apoyo en los procesos de tramitología.	Nivel de participación de los propietarios en los procesos de planificación institucional de la actividad.	Porcentaje de emprendimientos turísticos con acciones o protocolos para la atención de accidentes.

	NA	Percepción de los partícipes en la actividad turística acerca del grado de organización comunitaria para apoyo en asuntos afines al turismo.	NA
--	----	--	----

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Posteriormente, teniendo identificados los indicadores con los resultados más deficientes, se proponen los ejes estratégicos que integran los indicadores con una cierta relación entre los mismos. Por lo tanto, se determinan tres ejes estratégicos; el de desarrollo de talento humano (integra dos indicadores), el de capacidad de gestión local (comprende cuatro indicadores) y el eje de gestión organizativa y administrativa (contempla tres indicadores) (Cuadro 21).

Cuadro 21.

Ejes estratégicos de las propuestas de mejora para la actividad turística de acuerdo al vínculo entre los indicadores totalmente insostenibles, insostenibles y parciales

Ejes estratégicos	Indicadores vinculados al eje estratégico
Desarrollo del talento humano	Nivel de instrucción de los colaboradores en el turismo. Porcentaje de emprendimientos que adoptan medidas para reducir el consumo de agua.
Capacidad de gestión local	Porcentaje de emprendimientos que apoyan la identidad local (artesañías, gastronomía, actividades culturales, etc.). Porcentaje de emprendimientos turísticos con acciones o protocolos para la atención de accidentes. Percepción de los partícipes en la actividad turística acerca del grado de organización comunitaria para apoyo en asuntos afines al turismo. Nivel de participación de los propietarios en los procesos de planificación institucional de la actividad.

Gestión organizativa y administrativa	<p>Porcentaje de colaboradores que consideran recibir remuneración justa por trabajo realizado.</p> <p>Porcentajes de emprendimientos que tienen un registro de los ingresos y gastos producto del turismo.</p> <p>Percepción de los propietarios acerca de la facilidad y apoyo en los procesos de tramitología.</p>
---------------------------------------	---

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Ejes estratégicos

Eje estratégico: Desarrollo del talento humano

El eje de capacitación se enfoca en mejorar los conocimientos, habilidades y destrezas, tanto de los propietarios de los emprendimientos como de los colaboradores del sector, en las diferentes áreas convergentes en la gestión del turismo en la comunidad. Es así, que las capacitaciones propuestas parten de la información brindada por los propietarios y colaboradores del sector turístico, la cual se enfoca en las principales necesidades de capacitación identificadas por los mismos de acuerdo con la gestión de sus emprendimientos (Cuadro 22).

Cuadro 22.

Propuesta de mejora vinculada al eje estratégico del desarrollo del talento humano.

Propuestas de estrategias de mejora de la sostenibilidad para las actividades turísticas					
Eje estratégico: Desarrollo del Talento Humano					
Estrategia	Objetivo	Acciones	Participantes	Responsable	Resultado esperado
Capacitaciones para mejorar los conocimientos de colaboradores y propietarios	Fortalecer los conocimientos de los propietarios y colaboradores del sector turístico como mecanismo de potenciación de un servicio de mayor calidad.	Capacitación en conocimientos de flora y fauna local.	Colaboradores, propietarios, INA, SINAC, Comité local de la reserva de la Biosfera, academia, ONGs, etc.	INA, SINAC, Comité de la reserva de la Biosfera y academia.	Desarrollo de capacitaciones y fortalecimiento de los conocimientos en flora y fauna local.
		Conocimientos en inglés.	Colaboradores, propietarios y INA.	INA.	Habilidad para comunicarse en inglés.
		Prácticas de sostenibilidad turística.	Colaboradores, propietarios, SINAC Academia, Comité local de la reserva de la Biosfera.	Academia, Comité local de la reserva de la Biosfera y el SINAC.	Mejores conocimientos en prácticas sostenibles aplicadas al turismo de la comunidad.
		Elaboración y preparación de platillos.	Colaboradores, propietarios, INA.	INA.	Amplitud en oferta de platillos, y conocimientos en la forma de presentarlos.
Formación en gestión de los emprendimientos turísticos	Potenciar los conocimientos de los propietarios o gestores de los emprendimientos turísticos para que logren una gestión más eficiente de sus emprendimientos.	Contabilidad.	Propietarios, INA y academia.	INA y academia.	Desarrollo de documentos contables.
		Servicio al cliente.	Colaboradores, propietarios e INA.	INA.	Desarrollo de capacitaciones.
		Mercadeo turístico.	Propietarios, INA y academia.	INA y academia.	Desarrollo de capacitaciones en prácticas de mercadeo. Elaboraciones de planes de marketing. Uso de herramientas de marketing.
		Aspectos técnicos-legales.	Colaboradores, propietarios, INA, SINAC, Comité local de la reserva de la Biosfera, Academia, ONGs, etc.	INA, SINAC, Comité de la reserva de la Biosfera y academia.	Conocimientos sólidos en la normativa que rige el turismo, propiamente al contexto de la comunidad.

Fuente: Elaboración propia, 2023, adaptado de Arrieta, M, 2019.

Eje estratégico: Gestión organizativa y administrativa

Con este eje estratégico se busca una mayor participación e incidencia de los propietarios de los emprendimientos turísticos en acciones de planificación del sector a nivel del cantón. Además, se promueve acciones ligadas a la formalización de los emprendimientos, con el propósito de mejorar su actividad organizativa y reconocimiento por los entes turísticos. Así mismo, se fomenta el desarrollo de mejores capacidades en la parte administrativa, es decir, un mayor control de sus ingresos y egresos, con el fin de tener información apta que les permita conocer la rentabilidad de sus emprendimientos (Cuadro 23). De ahí, tomar decisiones con base en datos claros que le permitan tener un panorama más claro en cuanto a la inversión.

Cuadro 23.

Propuesta de mejora vinculada al eje estratégico de gestión organizativa y administrativa.

Propuestas de estrategias de mejora de sostenibilidad para las actividades turísticas					
Eje estratégico: Gestión organizativa y administrativa					
Estrategia	Objetivo	Acciones	Participantes	Responsable	Resultado esperado
Sostenibilidad financiera	Capacitar a los propietarios de los emprendimientos en temas financieros que reflejen la actividad económica que desarrollan, con el fin de mejorar la estabilidad económica de los mismos.	Capacitación en la elaboración de documentos acerca de los ingresos y egresos.	Propietarios, INA y academia.	INA y academia.	Elaboración por parte de los propietarios documentos sobre ingresos y egresos.
		Capacitaciones en la elaboración de propuestas para la obtención de financiamiento y programas de donaciones.	Propietarios, INA, ONGs y academia.	INA, ONGs y academia.	Conocimientos en la elaboración de propuestas financieras y de donaciones.
		Incrementar los ingresos de los colaboradores (acompañado de mayores conocimientos).	Propietarios y colaboradores.	Propietarios.	Ingresos de los colaboradores más competitivos, de la mano de un talento humano más capacitado.
Formalización de los emprendimientos turísticos	Promover la formalización de los emprendimientos turísticos, con el fin de que estén apegados a la normativa y sean más visibles para los entes públicos y privados, así la obtención de mayores beneficios.	Concientización acerca de la importancia de cumplir con la normativa.	Propietarios, oficina de turismo, INA, ICT y academia.	Oficina de turismo, INA, ICT y academia.	Compresión de los propietarios la importancia de tener emprendimientos formales.
		Apoyo financiero para la obtención de los requisitos de formalización.	Propietarios, Banca para el desarrollo, entes financieros, Fundecooperación y ONGs.	Banca para el desarrollo, entes financieros, Fundecooperación y ONGs.	Obtención de financiamiento de los propietarios.
		Interpretación y aplicación de la legislación para emprendimientos turísticos.	Propietarios, colaboradores, ICT, oficina de turismo,	ICT, oficina de turismo, INA, SINAC	Capacitaciones en legislación turística y aquella vinculada al

			INA, SINAC y Comité local de la reserva de la Biosfera.	y Comité local de la reserva de la Biosfera.	contexto del turismo de la zona.
Participación en la planificación institucional de la actividad turística	Incentivar el involucramiento de los propietarios de los emprendimientos turísticos en las acciones de planificación institucional del sector turístico, con especial importancia a nivel municipal, con el fin de tomar en cuenta el criterio de estos actores en la formulación de los planes.	Mecanismos de divulgación de información (invitaciones) más efectivos.	Propietarios y entes que brinden las actividades (oficina de turismo).	Entes que brinden las actividades y propietarios.	Todos los propietarios obtengan la información de las actividades.
		Inercia y mejores relaciones entre entes públicos y emprendimientos turísticos.	Propietarios y entes públicos.	Propietarios y entes públicos.	Mayor sinergia entre los emprendimientos turísticos y los entes con incidencia en el sector.
		Los entes con incidencia en turismo generen mecanismo de participación activa de los actores turísticos de la comunidad.	Propietarios, entes con incidencia en el turismo de la zona (oficina de turismo, municipalidad, MINAE, ICT, hacienda, salud, etc).	Oficina de turismo, municipalidad, MINAE, ICT, hacienda, salud, entre otros.	Participación activa de los propietarios de los emprendimientos en la toma de decisiones de los procesos de desarrollo del sector turístico.

Fuente: Elaboración propia, 2023, adaptado de Arrieta, M, 2019.

Eje estratégico: Capacidad de gestión local

En el eje de capacidad de gestión local se busca fomentar las habilidades y destrezas a nivel comunitario por parte de los propietarios de los emprendimientos, con el propósito de la potenciación de un sector más influyente en la comunidad, y con una capacidad de unión y trabajo en conjunto más coordinada y robustecida para el fortalecimiento de la actividad turística (Cuadro 24).

Cuadro 24.

Propuesta de mejora vinculada al eje estratégico de capacidad de gestión local

Propuestas de estrategias de mejora de sostenibilidad para las actividades turísticas					
Eje estratégico: Capacidad de gestión local					
Estrategia	Objetivo	Acciones	Participantes	Responsable	Resultado esperado
Organización comunitaria	Fomentar el establecimiento de vínculos entre los actores locales del turismo a nivel comunitario, así como en las relaciones con la comunidad, con el propósito de apoyarse entre sí en el desarrollo y potenciación del sector.	Elaborar un plan de TRC.	Propietarios, INA, academia y actores claves de la comunidad.	Propietarios y actores claves de la comunidad.	Documento del plan de TRC.
		Acciones de integración comunitaria.	Habitantes de la comunidad y propietarios de los emprendimientos turísticos.	Propietarios de los emprendimientos turísticos.	Desarrollo de actividades que promuevan el vínculo de los emprendimientos con el desarrollo de la comunidad.
		Unión de más emprendimientos a la Asociación Ecoturística de SJ.	Propietarios de los emprendimientos y encargados de la asociación.	Encargados de la asociación.	Inclusión de los emprendimientos de la comunidad a la asociación.
Acciones de atención de incidentes	Brindar conocimientos adecuados a los actores del turismo acerca de la atención de accidentes, con el fin de que se puedan atender posibles incidentes en el desarrollo de las actividades turísticas.	Curso de primeros auxilios.	Colaboradores, propietarios y la Cruz Roja.	Cruz Roja.	Desarrollo de capacitaciones en primeros auxilios.
		Consolidar una estructura donde todos los emprendimientos estén acogidos al plan de emergencia existente en la comunidad.	Responsables del plan de emergencia de la comunidad, ATURENA y propietarios.	Responsables del plan de emergencia de la comunidad, ATURENA y propietarios.	Integración de los emprendimientos al plan de emergencia.
		Concienciar a los responsables de los emprendimientos	Propietarios, habitantes dedicados a la elaboración de	Propietarios y expertos en el tema.	Desarrollo de actividades de concientización.

Apoyo de la identidad local	Fomentar el apoyo de expresiones de identidad cultural por parte de los propietarios de los emprendimientos turísticos para el rescate de la identidad de la comunidad.	turísticos la importancia de apoyar expresiones de identidad local.	artefactos vinculados a la identidad, expertos en turismo que puedan desarrollar actividades de concientización, entre otros.		
		Colocar productos artesanales en los establecimientos turísticos para incentivar la venta.	Artesanos y propietarios.	Propietarios.	Presencia de artesanías en los establecimientos de los emprendimientos turísticos.
		Fomentar a los artesanos elaborar artefactos que expresen elementos característicos de la comunidad.	Artesanos y un experto que imparta charlas.	Artesanos.	Elaboración de artefactos que demuestren características de la comunidad.

Fuente: Elaboración propia, 2023, adaptado de Arrieta, M, 2019.

Capítulo VIII. Discusión

Dimensión sociocultural

1. 1 Nivel de aceptación de los residentes con respecto al desarrollo de la actividad turística.

El nivel de aceptación por parte de los habitantes de la comunidad receptora del turismo, es un factor indispensable de tomar en cuenta para evaluar la sostenibilidad de las actividades turísticas, ya que según la Comisión Europea (2016), así como “los destinos turísticos dependen en gran medida de su entorno natural y cultural, es indispensable las actitudes de la comunidad local” (p. 158). Además, de acuerdo con Camacho et al. (2016) “las necesidades y aspiraciones de la población local deben ser tomadas en cuenta en lo que respecta al turismo sostenible” (p. 158).

Por lo argumentado, en la comunidad de San Jerónimo parte de sus habitantes tienen una aceptación alta y muy alta del turismo (77% de hogares encuestados), lo cual demuestra que el turismo en la zona ha venido a generar buenas actitudes por parte de su población (desarrollo socioeconómico y aprovechamiento de sus recursos naturales), sin embargo, es atinente indicar que para algunos habitantes se han identificado insatisfacciones, las cuales son importantes de trabajar para alcanzar un mayor nivel de aceptación de la población.

1. 2 Nivel de satisfacción de los turistas acerca de los servicios ofrecidos durante su visita.

La satisfacción de los turistas con respecto a la experiencia vivida en el desarrollo de las actividades turísticas es esencial de considerar, ya que estos son un elemento vital en el ecosistema del sector turístico. Por ende, va a depender de los visitantes el mantenimiento de un sitio turístico, de ahí la importancia de conocer la satisfacción de los mismos. Para Camacho et al. (2016) las consideraciones y necesidades de los visitantes deben tenerse presentes para encaminar de una mejor manera las actividades turísticas desarrolladas. De igual manera, Contreras (2021) aporta que la satisfacción de los turistas es un elemento fundamental de comprender, con el fin de implementar acciones que respondan a mantener o mejorar las experiencias de los turistas.

Propiamente en esta investigación, al identificarse que el 99% de turistas encuestados tienen una satisfacción muy alta y alta, es una buena señal del cómo se está llevando a cabo el turismo en la comunidad, en la cual, si los dichos niveles de satisfacción permanecen, posiblemente el turismo como actividad complementaria logre mantenerse en el tiempo, claramente tomando solo un elemento vital del ecosistema del sector (turista).

1. 3 Nivel de instrucción de los colaboradores en el turismo

El grado de conocimiento que posean los colaboradores del sector turístico va a constituir un factor importante, debido a que se brindan servicios de mejor calidad y se atienden en buena medida las necesidades de los visitantes. Para Roldán et al. (2017) la preparación y capacitación constante de los involucrados en el sector turístico debe ser un tema de relevancia y tenerse presente, de igual forma es pertinente que dichas actividades de formación sean apropiadas para brindar una oferta de calidad. Además, Lee et al. (2018) menciona que debe darse inversión en la preparación del personal.

Por su parte, por medio de la investigación se identificó que un 70% de los colaboradores encuestados perciben un nivel de instrucción entre muy bajo, bajo y regular, por lo cual, para cumplir con ese servicio de calidad, y así mejorar la oferta de los productos, es indispensable mejorar el grado de instrucción de los colaboradores. De dicha manera, los trabajadores van a estar más preparados para atender cualquier necesidad o situación presentada por los turistas, incluso lograr gestionar de una mejor manera los emprendimientos turísticos y el turismo en la comunidad.

1. 4 Porcentaje de construcciones turísticas consideradas compatibles con las bellezas paisajísticas y las estructuras tradicionales.

El hecho de que las diferentes infraestructuras turísticas mantengan en cierta medida lo tradicional de la zona receptora, refleja el mantenimiento de elementos culturales propios de la comunidad. Incluso, de acuerdo con la OMT (2005), a las infraestructuras turísticas mantener lo tradicional denota la historia local y hace que sea sostenible desde el punto de vista cultural y visual a lo largo del tiempo. Así mismo, la OMT (2005) menciona dos razones importantes del mantenimiento de elementos culturales en una cierta zona turística:

Ayuda a reducir cualquier posible sentimiento de invasión cultural que pueda producirse entre los sectores más tradicionales de la población y, en segundo lugar, si se hace correctamente, puede conseguir que la experiencia de los turistas sea más gratificante y mejore su apreciación de las formas y los estilos culturales de la zona (p. 205).

1.5 Porcentaje de emprendimientos que apoyan la identidad local (artesanías, gastronomía, actividades culturales, etc.).

El apoyo por parte del sector turístico a la identidad cultural propia de la zona receptora es un elemento importante, ya que evidencia los efectos positivos que puede generar el turismo en estas zonas, contribuyendo tanto al aporte del mantenimiento y divulgación de las expresiones culturales como a la contribución económica. De acuerdo con Cardosa, (2006) en el TS no se puede descuidar aspectos fundamentales como lo es la parte cultural, debido a que en el sector se debe favorecer el acercamiento de los turistas con esas expresiones de identidad cultural locales, contribuyendo a la generación de experiencias de conocimientos y retribución económica. De igual forma, según Cepeda (2018) por medio del turismo se puede contribuir a la conservación de la identidad cultural de una cierta zona, ya que a los turistas interesarse en conocer y vivir experiencias diferentes y propias de una región, motiva a los habitantes a querer cuidar de sus estilos de vida, incluso promoviendo un desarrollo socioeconómico de la zona.

1. 6 Porcentaje de emprendimientos que adquieren productos locales.

La adquisición de productos locales gracias a la actividad turística es otro elemento que constituye un efecto positivo en torno a esta actividad. Debido a que, se promueve una cultura de extender los beneficios del sector a habitantes de la comunidad que se dedican a otras actividades, tal como la agricultura. De acuerdo con Jeambey (2016) la adquisición de productos locales por medio de actividades turísticas puede estimular el desarrollo económico y sociocultural de las zonas donde se oferta el turismo, mediante el consumo y comercialización de productos elaborados localmente, así contribuyendo a disminuir la pobreza.

De igual forma, para Orgaz et al. (2017) la utilización de productos locales en las actividades turísticas ayuda a reducir las importaciones, las fugas de ingresos en las economías locales, fomento de la cultura local, entre otros beneficios. Así mismo, Molina (2019) contribuye con la idea de que dicha situación influye en los impactos positivos socioeconómicos generados por la compra de productos locales, creando buenas expectativas por parte de la comunidad donde se opera.

1.7 Percepción de la población local acerca si los turistas tienen un efecto indeseable en el estilo de vida de la zona.

El considerar la percepción de los habitantes de la comunidad acerca de su vinculación y relación con los turistas, demuestra información importante sobre la actitud de estos hacia la aceptación del contexto que se vive por el turismo. De acuerdo con Cornejo et al. (2018) si el “turismo se gestiona de manera inadecuada pueden darse impactos negativos en lo que respecta a la parte sociocultural de las poblaciones locales” (p. 746). Así mismo, agregan la importancia de identificar los impactos negativos percibidos por la población, con el fin de impulsar el desarrollo sustentable de las comunidades locales (Cornejo et al., 2018).

Por su parte, en lo que respecta a la investigación se obtuvo que el 97% de habitantes encuestados se sienten a gusto con la presencia de los turistas, lo que demuestra la buena vinculación entre los residentes y visitantes. De acuerdo con Rojas (2020), si el turismo en una comunidad local es gestionado principalmente por los habitantes (tal como sucede en la comunidad y lo demuestran algunos indicadores económicos) se van a percibir beneficios directos, lo que se traduce en una mayor aceptación de los residentes por el sector turístico.

Dimensión ambiental

2.1 Porcentaje de emprendimientos que hacen separación de residuos.

En la dimensión ambiental, el realizar análisis de variables como la separación de residuos demuestra parte de las buenas prácticas implementadas en los emprendimientos turísticos donde se generan estos residuos. Según Macário et al. (2013) en los destinos donde se implementan prácticas como el tratamiento (separación) de residuos refleja el compromiso de los gestores por impulsar actividades turísticas en concordancia con la sostenibilidad. De

igual forma, para Giraldo et al. (2020) el propiciar un manejo adecuado de los residuos generados en las actividades turísticas es indispensable para la consecución del DS.

Al igual, según Giraldo et al. (2020) es importante llevar a cabo medidas para concienciar, tanto a los turistas como a gestores del turismo, acerca de los hábitos adecuados con la generación de residuos en el sitio turístico, y así orientar las actividades turísticas hacia la reducción de los impactos sobre el medio ambiente. Ahora, teniendo en cuenta los resultados en esta investigación, se puede afirmar que en el sector turístico de la comunidad se implementa dicha práctica por la mayoría de los emprendimientos (83%), sin embargo, es importante concienciar y enseñar al restante porcentaje en la implementación de la separación de residuos.

2.2 Porcentaje de turistas que presentan una queja relacionada a algún malestar de salud por consumo de agua o comida.

El poseer agua apta para el consumo en las actividades turísticas es indispensable para una experiencia amena por parte de los involucrados. De acuerdo con Giraldo et al. (2020) el hacer un análisis sobre la calidad del agua usada en el sector turístico es recomendable para evaluar de una forma más precisa e integral la sostenibilidad turística. Además, según Guerreiro et al. (2020) la disponibilidad de agua apta para consumo humano es necesario para el desarrollo ameno de las actividades turísticas.

Por su parte, para la investigación se hizo el análisis de forma indirecta, consultado a los turistas si el consumo de agua en los emprendimientos turísticos les ha causado algún malestar, en lo cual, un porcentaje muy alto (96%) afirmó no presentar ningún tipo de síntoma (malestar) al consumir agua en los emprendimientos turísticos, lo que demuestra que, a pesar de ser agua proveniente de nacientes, no por ASADAS o AYA, su calidad es apta para el consumo humano.

2.3 Porcentaje de emprendimientos acogidos a algún programa de recogida de desechos ordinarios.

Para Giraldo et al. (2020) el propiciar un manejo adecuado de los residuos generados en las actividades turísticas es indispensable para la consecución del DS. Así mismo, según

Rojas (2020) la adecuada disposición de desechos generados en actividades humanas, específicamente el sector turístico, permite minimizar los impactos negativos generados por el uso y disfrute del entorno turístico, así en el caso de ser necesario, la implementación de medidas oportunas.

De esta manera, en la investigación se identificó que un 67% de emprendimientos trasladan los residuos a alguna empresa o programa que se encargue de recogerlos, tal como transporte Quepo que va a la comunidad a recoger los residuos y los lleva al plantel de PZ. A pesar de esto, un porcentaje importante de emprendimientos no está acogido un programa, por cual es importante incentivar el integrarse a las empresas para minimizar los impactos que puede generar una mala gestión de los residuos ordinarios, tal como quemarlos.

2.4 Porcentaje de emprendimientos que adoptan medidas para reducir el consumo de agua.

El adoptar medidas adecuadas para realizar un consumo consciente del agua responde a las prácticas de sostenibilidad turística, incluso siendo considerado por la OMT (2005) como una variable básica que prácticamente en el cualquier sitio turístico se debe tomar en cuenta para una evaluación del TS. Según Bernabé et al. (2022) es crucial implementar acciones vinculadas a la reducción del consumo del recurso hídrico, con el fin de realizar un uso racional y ajustado a las necesidades de la actividad turística.

Propiamente en la investigación, se determinó que un 78% de los emprendimientos no llevan a cabo acciones para reducir el consumo del agua, lo cual se explica por el hecho de que el AYA o ASADAS no dan el servicio en la comunidad, entonces al no recibir facturas provoca la poca conciencia por hacer un consumo responsable. De ahí, la importancia de promover acciones para modificar dicha conducta y favorecer un consumo más razonable. Tal como lo menciona Colombia Productiva (2021); el agua es un recurso esencial para el desarrollo humano, por lo cual, la importancia de toma de conciencia para hacer un uso racional de la misma y promover su protección.

2.5 Porcentaje de emprendimientos que adoptan alguna medida para el tratamiento de aguas negras y grises (tanque séptico o drenaje).

La implementación de medidas para una disposición más adecuada de las aguas residuales es de suma importancia, con el propósito de reducir los impactos negativos en el medio utilizado. De acuerdo con Colombia Productiva (2021) en la operación de las actividades turísticas se deben de tomar en cuenta aspectos relevantes que pueden afectar el entorno donde son desarrolladas; uno de esos aspectos es el implementar medidas para un tratamiento de las aguas residuales, con el fin de maximizar los beneficios en el ambiente y minimizar los impactos negativos. De forma similar, Guerrero et al. (2020) aportan que una correcta gestión de los recursos naturales donde se desarrollen actividades turísticas va a permitir reducir la contaminación del agua.

Por su parte, en la investigación se obtuvo que un 94% de emprendimientos aplican alguna medida para la disposición de las mismas, en el restante 6% no se generan aguas residuales, ya que solamente se disfruta de cataratas, y no tienen establecimientos donde se podrían generar. Por lo cual, la aplicación de medidas que respondan al indicador refleja el adecuado comportamiento para la disposición de las aguas residuales. Así, se evita la contaminación de cuerpos de agua y en general del entorno, con el fin de mantener la salud de los ecosistemas, incluso velar por buenas condiciones para el desarrollo ameno del ser humano (Alpízar et al., 2018).

2.6 Porcentaje de emprendimientos que adoptan medidas para reducir el consumo de energía eléctrica.

El implementar prácticas para promover un uso responsable de la energía eléctrica responde al accionar del TS, además aporta a asegurar la sostenibilidad de los emprendimientos turísticos, de igual forma, contribuyen a disminuir los impactos negativos sobre el ambiente, incluso en el uso por parte de residentes. Para esto se pueden usar fuentes renovables y limpias, tal como energía solar, hidráulica, eólica, entre otras (Colombia Productiva, 2021). Lo cual es apoyado por Hurtado (2015) al mencionar que en el TS se debe promover el consumo de energías limpias.

Propiamente en la investigación, el 50% de emprendimientos aplica medidas en esta línea, además en un 22% no se hace uso de la misma, por lo cual se puede decir que en un 77% de emprendimientos el uso de energía eléctrica es racional. Por lo tanto, dicha acción,

es decir, iniciativas y prácticas responsables sostenibles en el turismo, contribuye a desempeñar un rol importante en la reducción del deterioro de la calidad ambiental (Sarabia et al., 2019).

2.7 Estimación de metros cuadrados de uso de suelo en la comunidad para el desarrollo de instalaciones y demás infraestructura turística.

El uso de suelo para el desarrollo de infraestructura turística es de suma importancia de tener en cuenta, debido a que una planificación inadecuada puede generar problemas negativos sobre el sitio donde se dan las actividades. Según Calderón (2014) el turismo no solo debe verse como una actividad que puede generar ingresos, sino que un uso irracional del suelo puede conllevar impactos negativos, lo cual se da por malas planificaciones. Además, de acuerdo a Minasi, Tricárico y Salame (2019) toda actividad humana hace uso del suelo, por lo tanto, en el turismo se adaptan espacios con infraestructura para el desarrollo de las actividades, de ahí que ese cambio en el uso debe ser de manera cuidadosa, procurando los menores impactos sobre el medio.

En la comunidad de análisis, la infraestructura usada para el desarrollo de las actividades turísticas es de aproximadamente 5810 m², lo cual contempla la totalidad de emprendimientos turísticos participes de la investigación, es decir, los 17 emprendimientos (Uno no cuenta con infraestructura). En consecuencia, el dato refleja que el turismo de la zona es de una baja escala, incluso, tomando en cuenta las escalas que se usan para hacer evaluaciones de impacto ambiental en el país, propiamente las que reflejan la magnitud de la infraestructura turística presente en la comunidad (cabañas y albergues), demuestra que la misma se sitúa como una infraestructura turística de bajo impacto ambiental, ya que el total de infraestructura de 17 emprendimientos apenas alcanza un aproximado de 5810 m². Por su parte, para Arana (2018) en la variable de uso de suelo para infraestructura debe ser necesario un seguimiento con el fin de monitorear el desarrollo y tomar decisiones en concordancia a la información.

2.8 Percepción de los turistas acerca de la calidad ambiental del entorno visitado (exceso de señalamiento y/o residuos).

La calidad ambiental del entorno visitado en actividades turísticas debe ser ameno y estar en adecuadas condiciones, con el fin de generar nuevas actitudes por parte de los visitantes, ya que según Hurtado (2015) los turistas visitan lugares donde se percibe un ambiente agradable entre la operación turística y su comunidad local. Además, Leung et al. (2019) agregan; para que el turismo sea una herramienta importante de desarrollo comunitario y conservación, el producto ofrecido debe ser de una alta calidad, por ende, el entorno utilizado para el desarrollo de las actividades debe ser de un ambiente oportuno y ameno para los visitantes.

Por ende, tomando en cuenta el resultado obtenido en la investigación, se puede mencionar que los entornos utilizados para el desarrollo de las diferentes actividades turísticas, presentan condiciones adecuadas para el disfrute ameno de los turistas, ya que el 100% de estos consideran una calidad muy buena o buena, lo que refleja el buen accionar por parte de los responsables de los emprendimientos en el cuidado del entorno.

2.9 Estimación de la cantidad de hectáreas de bosque protegido gracias al turismo.

La protección de áreas boscosas utilizadas por el turismo es una buena estrategia de fomento de la conservación y aprovechamiento de estos espacios para impulsar el desarrollo sostenible comunitario. Además, según Rodríguez (2018) es fundamental dejar claro que en ese proceso de transformación productiva la biodiversidad ha sido la punta de lanza de la estrategia para constituir al país como un potencial turístico. Por su parte, Álvarez (2022) agrega que el turismo rural al llevarse a cabo en paisajes naturales, la protección del medio ambiente es parte vital del desarrollo, por lo cual, debe existir un compromiso de las comunidades para su protección.

Propiamente en la comunidad del estudio, algunas de las propiedades privadas donde se encuentran los emprendimientos turísticos tienen bosques naturales, en los cuales se desarrollan actividades turísticas, tal como senderismo, entonces gracias a la presencia de los turistas y una mayor vigilancia de los propietarios a las propiedades, se promueve una mayor protección de las mismas, incluso al aprovecharse para el turismo, así generación de ingresos, crea una motivación por seguir conservando las áreas naturales.

2.10 Porcentaje de emprendimientos que indican medidas para un adecuado comportamiento en espacios naturales.

El fomentar comportamientos adecuados por parte de quienes hacen uso de espacios naturales para la recreación es de suma importancia, debido a que se minimizan los posibles impactos negativos que se pueden generar en la interacción entre naturaleza y ser humano. Para Hurtado (2015) “las empresas de turismo están llamadas a evitar alteraciones en los ecosistemas donde operan, con el fin de disminuir su impacto en el ambiente y mantener la calidad del destino turístico” (p. 27). De la misma manera, Leung et al. (2019) agrega; “los gestores pueden garantizar que se ofrezcan orientaciones adecuadas sobre el comportamiento que se espera de los visitantes mediante señalización y folletos” (p. 26), así se promueve el uso racional de las áreas naturales.

En cuanto al resultado obtenido en la investigación, se demuestra el compromiso por parte de los emprendimientos turísticos en promover buenos comportamientos en los turistas, incluso en los colaboradores, cuando estos interaccionan en los ecosistemas naturales. En consecuencia, gracias a este accionar se promueve una cultura de protección de los elementos naturales, consecuentemente la minimización de los impactos negativos sobre el entorno. Según Hurtado (2015) los emprendimientos turísticos comprometidos con la protección de los espacios naturales utilizados para el desarrollo de sus actividades, son aquellos que implementan acciones como educar al personal, a los turistas, comunidades y otras audiencias en saber cómo interactuar en estos espacios de forma adecuada, con el propósito de minimizar prácticas no apropiadas.

Dimensión económica

3.1 Porcentaje de colaboradores que consideran recibir remuneración justa por trabajo realizado.

En lo que respecta a los empleos generados por el turismo, también es importante considerar la percepción de los colaboradores acerca de que tan justo es la remuneración recibida por el trabajo realizado, esto por el hecho de que el trabajo en turismo, específicamente en la comunidad de estudio, tanto para las familias dueñas de los

emprendimientos como aquellos que colaboran es un ingreso complementario a sus actividades tradicionales, por ende no dedican tiempo completo a al sector turístico. Dicho fenómeno es mencionado por Flores y Alvarado (2017), donde se refieren a que el turismo es una alternativa para el desarrollo de comunidades rurales, ya que la actividad viene a complementar y dinamizar las actividades tradicionales.

Por su parte, y específicamente en la consideración de recibir una remuneración justa, según la OMT (2005) para las personas que colaboren en el sector turístico es indispensable que reciban un pago justo que les permita solventar sus necesidades básicas, así fomentar una calidad de vida apropiada. En la investigación se identificó que un 70% de colaboradores tienen una percepción entre muy bajo a regular, por lo tanto, es importante desarrollar mecanismos para revertir dicha percepción, a pesar de esto, es importante mencionar que un 94% sí consideran que los ingresos son un complemento esencial para el sustento de sus necesidades.

3.2 Porcentajes de emprendimientos que tienen un registro de los ingresos y gastos producto del turismo.

El tener un control de la parte económica generada por el turismo en los emprendimientos turísticos es de vital importancia, debido a que esta información va a demostrar la sostenibilidad económica del lugar, lo cual les ofrece un panorama más claro de las acciones a tomar, ya sea para invertir en mejorar el emprendimiento o hacer ajustes al producto ofrecido y lograr un equilibrio financiero. Según Vilela et al. (2020) el tener un control económico de toda actividad económica, tanto bienes como servicios, da información valiosa acerca del estado de la empresa, permitiendo a los dueños tomar decisiones con base en datos pertinentes.

Sumado a lo mencionado, Vaca et al. (2021) agregan que el “llevar registros de costos, ganancias, pérdidas y otros permite tener un control dentro una empresa, así tomar decisiones planificadas” (p. 1231). Por su parte, en la investigación se determinó que un 78% de los emprendimientos no llevan registros de la parte económica, por lo cual, es fundamental capacitar a los gestores en cómo desarrollar estos documentos, con el fin de que tengan

información clara acerca de la situación económica y así puedan tomar decisiones más apropiadas en concordancia a la realidad de cada emprendimiento.

3.3 Porcentaje de colaboradores procedentes de la comunidad local.

La generación de empleos en el sector turístico es un gran aporte para el desarrollo de una cierta región, sin embargo, en ciertas ocasiones los empleos no los cubren personas de la zona turística, de ahí que en el turismo sostenible se fomente la generación de puestos de trabajo por habitantes de las comunidades receptoras. De acuerdo con Lorenzo y Morales (2014) en el TS se debe contribuir al desarrollo local de las zonas receptoras del mismo, un medio para conseguirlo es la generación de empleos locales, así se consigue el aumento de la calidad de vida. De igual forma, Sánchez et al. (2020) menciona que en el desarrollo local sostenible se hace uso de recursos endógenos; con la generación de empleos debe responder a mejorar la calidad de vida de la comunidad local.

En la investigación se identificó que un 81% de los colaboradores son de la comunidad local, además, es importante mencionar que muchos de los otros son miembros de comunidades cercanas a la zona de estudio, por lo cual potencia el desarrollo de zonas adyacentes. Según Álvarez (2022) “el turismo es un instrumento para alcanzar el desarrollo de regiones mediante el impulso de su economía, para sacar de la pobreza a comunidades que han permanecido marginadas históricamente” (p. 70). Argumento apoyado por Zambrano et al. (2017) al mencionar que por medio del turismo se generan importantes beneficios económicos.

3.4 Porcentaje de emprendimientos turísticos cuyos propietarios son miembros de la comunidad.

El turismo sostenible debe contribuir de manera directa al desarrollo económico de las zonas que reciben los turistas, por ende, tanto la generación de empleos locales como el ser propietarios de productos turísticos a nivel de la comunidad, responden al aporte directo a la economía, disminuyendo las conocidas fugas económicas. Incluso, para Rodríguez (2018) el que “las comunidades locales gestionen la actividad turística es una visión que comienza a surgir, impulsando el desarrollo de estas zonas “(p. 114). Sumado a lo dicho,

Leung et al. (2019) aporta que el desarrollo de actividades turísticas gestionadas desde la base comunitaria responde a beneficios directos para las comunidades locales.

Propiamente en la comunidad de análisis, un 83% de los emprendimientos turísticos son propiedad de familias residentes de la zona, además, un 11% constituyen emprendimientos gestionados por organizaciones de base comunitaria, en consecuencia, el aporte directo del turismo a la comunidad es de gran relevancia, al final un 94% se gestionan por los habitantes de la comunidad. Con lo cual, según Rodríguez (2018) el “suponer una mayor participación de las poblaciones locales en la gestión del turismo responde a un modelo integrado” (p. 114). Así, para Álvarez (2022) al turismo permitir diversificar las actividades y permitir el aumento de ingresos, se genera un mayor progreso económico.

3.5 Porcentaje de emprendimientos turísticos que participan en encadenamientos.

El crear vínculos o encadenamientos entre los diferentes emprendimientos turísticos, incluso con otros sectores de la comunidad, tal como agricultores, maximiza los beneficios que genera el sector turístico. De acuerdo con Álvarez (2022) “se pueden llegar a tener importantes beneficios si el turismo se practica bajo procesos y encadenamientos que permitan involucrar a todos los actores y se logren integrar las actividades turísticas donde la población local sea la actora y promotora del turismo” (p. 71). Lo cual, es apoyado por Leung et al. (2019) al considerar que la conformación de encadenamientos entre empresas locales posibilita el éxito de desarrollo.

En lo que respecta a la conformación de encadenamientos o vínculos entre emprendimientos turísticos de la comunidad de estudio, un 89% considera responder al indicador, lo que demuestra una buena práctica de turismo sostenible, respondiendo a la dimensión económica. Sin embargo, es importante que los vínculos se mejoren, tal como una mayor inclusión de los emprendimientos a la Asociación Ecoturística de San Jerónimo. Lorenzo y Morales (2014) aportan que en el turismo influyen muchos sectores, ya sea de formar directa o indirecta, por ende, la importancia de crear mecanismos para maximizar los beneficios del sector. Además, el ICT (2022) menciona la fortalece de que en el país el sector turístico, propiamente en zonas rurales, por naturaleza genera encadenamientos.

3.6 Porcentaje de turistas que recomendarían visitar la comunidad a otras personas.

Un fenómeno importante que se da en el turismo, es el retorno de los visitantes al sitio turístico que visitaron, debido a que esto refleja la satisfacción de una buena experiencia vivida en el lugar, lo que se traduce a un aporte económico en la zona, incluso potencia una cierta sostenibilidad en la visitación. Según Leung et al. (2019) las insatisfacciones en los turistas hacen que ninguna empresa turística sea exitosa, además esas experiencias pueden ser compartidas, lo que pone en peligro la sostenibilidad de la zona turística. Además, según Contreras (2021) la recomendación de los turistas para visitar una cierta zona es de vital importancia, ya que refleja una buena experiencia turística.

Por su parte, en la investigación se identificó que el 100% de los turistas encuestados sí recomendarían la visita al emprendimiento turístico que estuvieron, lo cual demuestra importantes satisfacciones por los visitantes, incluso, con el indicador de satisfacción de los turistas acerca de los servicios ofrecidos, el 99% se identifica en un nivel de satisfacción alto y muy alto, lo que ayuda a consolidar la satisfacción de la experiencia en la comunidad y la posibilidad de recomendar la visita a otras personas.

3.7 Percepción de los turistas acerca de la relación precio- calidad del servicio.

Un aspecto que ayuda a aumentar la satisfacción de los turistas, de ahí todos los beneficios que desencadena esa buena percepción, es una adecuada relación entre los servicios que recibieron con respecto al precio pagado. Según la OMT (2005) cuestiones que contribuyen a que los turistas se marchen insatisfechos del destino turístico visitado, tal como una inadecuada impresión de la calidad del servicio en relación con el precio pagado, hace que el mismo sea insostenible en el tiempo, por ende, es importante tener en cuenta el criterio de los visitantes para tomar acción. Al igual, para Contreras (2021) la relación entre calidad y precio forma parte del grupo de elementos con un impacto significativo en la satisfacción de los turistas.

Sumado a lo dicho, la OMT (2005) menciona que la relación entre calidad y precio debe ser una cuestión básica que prácticamente cualquier lugar turístico puede tomar en

cuenta para realizar análisis de la sostenibilidad del sector. Propiamente en esta investigación, el resultado obtenido es gratificante, ya que el 99% de turistas encuestados perciben entre buena y muy buena la relación del servicio recibido con lo que pagaron. Por ende, es un factor a favor que contribuye a aumentar la satisfacción de los turistas.

Dimensión institucional

4.1 Nivel de participación de los propietarios en los procesos de planificación institucional de la actividad.

El fomentar una participación de los diferentes actores involucrados en el sector turístico debe ser un enfoque primordial. Propiamente, la participación del sector privado (propietarios de los emprendimientos) en los procesos de desarrollo de políticas, programas o planes, con más peso en lo relacionado a nivel cantonal, debe ser una acción para tener presente, esto con el fin de implementar y promover acciones más robustas en la potenciación del sector en una cierta zona.

Según Hurtado (2015) “las comunidades locales deben estar involucradas en todo el proceso de desarrollo turístico, desde la planificación hasta la gestión de los productos, a fin de lograr los máximos beneficios económicos, ecológicos y socioculturales” (p. 8). A fin de, lograr estrategias más efectivas para el desarrollo de las actividades turísticas, tal como lo plantea Croes (2011), al mencionar que una participación refleja la efectividad de los programas de impulso del sector. Por lo tanto, tomando en cuenta los resultados de esta investigación (un 61% de propietarios encuestados se identifican con un nivel de participación bajo y muy bajo) es pertinente generar mecanismos de inclusión de estos actores en los procesos de planificación de la actividad.

4.2 Percepción de los propietarios y colaboradores acerca de la oportunidad de participar en procesos de capacitación.

Las oportunidades de formación que pueden tener los involucrados en el turismo es un tema de relevancia, ya que, permite dar los conocimientos apropiados para el oportuno desempeño en las diferentes labores del sector, así ofrecer servicios de mayor calidad, además de una gestión más eficiente de los emprendimientos. Según Leung et al. (2019) “deben

construirse procesos de formación en desarrollo empresarial, dirigidos a los prestadores de servicios de base comunitaria, sumado a la formación de los demás actores involucrados en la actividad” (p. 26). Lo cual, es apoyado por Lee et al. (2018) al mencionar que las acciones deben estar direccionadas a invertir en la preparación del personal.

Por su parte, en la investigación se identificó que un 33% percibe algunas oportunidades para poder capacitarse, sin embargo, no se puede pasar en alto el dato de que un 55% de los encuestados consideran entre muy pocas, pocas y ningunas oportunidades de poder recibir formación. Para lo cual, es indispensables analizar los factores que causan estos niveles de percepción y así modificar o generar estrategias que permitan llegar a una mayor cantidad de personas que quieran involucrarse en los procesos de formación.

4.3 Porcentaje de emprendimientos turísticos con acciones o protocolos para la atención de accidentes.

El promover actividades turísticas seguras debe ser un tema de importancia, aún más, tomando en cuenta la dinámica que se da en algunos de los emprendimientos turísticos de análisis, donde actividades como el senderismo y otras pueden causar accidentes. Según Ramos et al. (2022) es indispensable poseer planes de prevención y atención de riesgos en actividades turísticas que puedan generar accidentes, incluso tener seguros de responsabilidad civil. Para Mediavilla y Villota (2012) la identificación de aquellas actividades que puedan generar riesgos en las personas que las practiquen es indispensable, con el fin de tener los procedimientos necesarios para la atención, incluso el personal capacitado para la atención de los posibles accidentes.

En la investigación se identificó que un 50% de los emprendimientos turísticos poseen acciones o procedimientos a seguir en caso de que se sufra algún accidente durante la práctica de las actividades turísticas. Por ende, la importancia de fomentar la implementación de acciones para una claridad en cómo actuar en caso de que sucedan accidentes. Según Carrillo (2020) las actividades turísticas en ambientes de montaña, tal como senderismo, pueden conllevar a que sucedan accidentes, esto a pesar de una adecuada planificación, por lo tanto, la importancia de que los prestadores del servicio estén

capacitados en la atención de estas emergencias, por ejemplo, formación en primeros auxilios.

4.4 Percepción de los propietarios acerca de la facilidad y apoyo en los procesos de tramitología.

El cumplir con la parte de formalización de los emprendimientos hace que estén en concordancia con la normativa que rige el país, por lo tanto, su operación va a ser reconocida y no tendrían problemáticas por la parte legal. Sin embargo, en muchas ocasiones el tener un emprendimiento al día con las obligaciones técnicas- legales se puede tornar una tarea compleja. Por lo cual, se opta por estar al margen de dichos aspectos. Tal como lo visualiza Flores y Alvarado (2017) en su investigación, donde mencionan que existen pequeños empresarios operando de manera informal (p. 110). Además, Orgaz et al. (2017) agregan que los aspectos legales y administrativos resultan en obstáculos para algunos empresarios por lo complejo de los procesos a seguir. Incluso, el ICT (2022) menciona que existe una debilidad en cuanto a una legislación turística nacional desfasada.

Propiamente en la investigación, se determinó que un 72% de los propietarios de los emprendimientos consideran niveles de apoyo bajos y muy bajos en los procesos de apoyo de formalización de los emprendimientos turísticos. Esto a pesar de que, según el ICT (2022) en el plan nacional de turismo de Costa Rica 2022- 2027 se establece una “estrategia de transformación empresarial, para la cual una acción responde a un programa de apoyo para microemprendimientos turísticos con el fin de fomentar la formalidad” (p. 129). Incluso, en otra de las acciones se menciona la facilitación de trámites para la instalación y el funcionamiento de empresas turísticas.

4.5 Percepción de los propietarios y colaboradores de la actividad turística a participar en actividades de formación, apoyo y capacitación.

La anuencia por parte de los propietarios y colaboradores del sector turístico a formar parte de acciones de capacitación es un elemento de suma importancia, debido a que, se obtienen o potencian los conocimientos necesarios para una adecuada gestión de las actividades turísticas. De acuerdo con el ICT (2022), “el fortalecimiento de las capacitaciones

en el turismo debe ser una acción que impulse el proceso de mejora continua” (p. 129). Además, el ICT (2022) menciona que “el talento humano en turismo debe profesionalizarse, esto por medio de la disponibilidad de capacitación turística de calidad” (p. 108).

De acuerdo con los resultados de la investigación, se determinó que un 76% de los colaboradores y propietarios de los emprendimientos turísticos tienen una anuencia alta o muy alta de participar en actividades de formación, en caso de que las actividades se desarrollen en la comunidad el porcentaje aumenta y es más segura su participación. Por ende, como lo plantea Leung et al. (2019), es indispensable construir los procesos de formación para el fomento de destrezas en los gestores y colaboradores del sector turismo.

4.6 Percepción de los partícipes en la actividad turística acerca del grado de organización comunitaria para apoyo en asuntos afines al turismo.

La organización a nivel comunitario que puede darse para trabajar en la potenciación de un sector turístico más eficiente es una buena acción para implementar, debido a que, la unión de los actores locales involucrados en la actividad genera el sentido de apoyo entre sí, incluso buscar en conjunto mecanismos que les permita impulsar en mayor medida el sector, tal como la búsqueda de capacitaciones o el desarrollo de algún plan de turismo comunitario; lo cual tiene un mayor peso. Según Hurtado (2015) un ambiente de buenas relaciones y unión hace más fácil y eficiente la operación turística. Además, según la Comisión Europea (2016) la unión de la comunidad debe generar un mayor progreso en el sector.

Por lo tanto, es indispensable generar o fortalecer los mecanismos de unión y apoyo en el desarrollo de la actividad turística, incluso crear algún plan que contemple lo que se proyecta del sector, tomando en cuenta la percepción de los habitantes de la comunidad y en sí la visión articulada de los responsables de los emprendimientos, ya que el 94% de los responsables de los emprendimientos turísticos consideran desde un nulo hasta medio grado de organización.

4.7 Grado de aplicación del plan de gestión turística a cargo del gobierno local.

El papel de la municipalidad en el impulso de la actividad turística es fundamental, debido que como lo menciona Álvarez (2022) “el gobierno local no solo debe preocuparse

por el desarrollo social y crecimiento económico sino también debe centrar su atención en los procesos de planificación y gestión sostenible del territorio” (p. 70). Por lo tanto, la planificación y desarrollo del turismo en el cantón debe ser un tema de importancia a tener presente, con el fin de brindar el apoyo en la potenciación del sector. Tal como se menciona en el plan de gestión turística del cantón; donde se deben desarrollar programas de acompañamiento y capacitación en materia de turismo, con el fin de desarrollar el talento humano (Comité Ejecutivo de Turismo PZ, 2019).

De igual manera, en el plan se menciona que en “la ley No. 17,163 en su artículo primero establece que el turismo es una actividad socioeconómica estratégica y esencial para el desarrollo del país, y que tanto el poder ejecutivo como las municipalidades son los entes encargados de instrumentarlo” (Comité Ejecutivo de Turismo PZ, 2019, p. 61). A lo cual, la Comisión Europea (2016) aporta que entre una mayor participación e involucramiento de las instituciones ligadas al turismo y los empresarios “se mejora la adhesión de la comunidad local y se genera un mayor apoyo a las partes interesadas del sector turístico” (p. 13). Por consiguiente, la necesidad de implementar mecanismos de participación de todas las partes interesadas, así como el establecimiento de objetivos claros y limitados en el tiempo (Comisión Europea, 2013).

Índice de Sostenibilidad Turística Aproximado (ISTA)

El ISTA demostró ser una herramienta capaz de analizar el grado de sostenibilidad de las actividades turísticas desarrolladas en la comunidad de San Jerónimo, ya que los indicadores seleccionados se ajustan a las condiciones y realidades del contexto del turismo de la zona de estudio, lo cual, permitió la obtención de la información para su respectivo análisis, criterio de suma importancia para la aplicación de la herramienta, así como la adaptación y/o planteamiento de indicadores representativos de la actividad turística de la comunidad.

De acuerdo con la OMT (2005), el que los indicadores sean representativos de las actividades turísticas analizadas juegan un papel de suma importancia, ya que la información a obtener permite conocer de forma más pertinente el contexto y la realidad del turismo, así mismo la disponibilidad de la información para el respectivo análisis debe ser primordial. Al igual, según Mendoza et al. (2021) la viabilidad en la obtención de la información es fundamental. Por su parte, Gutiérrez et al (2012) agregan que la facilidad en la obtención de la información, la fácil comprensión y que los costos asociados sean bajos se debe considerar en las propuestas de estrategias como la desarrollada en esta investigación.

En cuanto al uso del índice, en otras investigaciones desarrolladas donde se aplicó el índice con sus respectivas modificaciones, se determinó que, al hacer uso de la herramienta con ciertos ajustes, tal como en los indicadores y escalas de evaluación, permite la generación de información congruente y pertinente del fenómeno en estudio, sin embargo, se hacen recomendaciones en cuanto al ajuste de algunos indicadores, incluso las escalas propuestas para el respectivo análisis y determinación de los resultados en el índice, con el fin de mejorar y robustecer la herramienta (Guido, 2007 y Durán, 2020).

Propiamente en esta investigación, el ajuste y planteamiento de los indicadores permitió la ejecución del estudio, a pesar, es importante mencionar que, debido al contexto y gestión del turismo en la zona, la información debió ser lo más practica posible para su disponibilidad y obtención. Así, es necesario dejar en claro que los estudios a niveles locales son más complejos de realizar debido a que la información es compleja de obtener, y en muchos casos la disponibilidad es prácticamente nula (Pérez, 2018), por lo cual, tal como lo

menciona Camacho et al. (2016), es necesario identificar, construir y seleccionar variables adaptadas a las condiciones locales.

Por su parte, la integración en esta investigación de las cuatro dimensiones que conforman el desarrollo sostenible y se reflejan en el TS permitió un análisis integral de las actividades turísticas desarrolladas en la comunidad de estudio. Lo cual, dio como resultado niveles de sostenibilidad turística adecuados, y es que según Chávez (2014), las comunidades rurales donde se desarrolle el sector turístico presentan características favorables para consolidar el sector de una manera sostenible, situación que se refleja en los resultados obtenidos en la investigación. Debido a que, en las dimensiones económica, ambiental y sociocultural los indicadores demostraron resultados positivos, sin embargo, en la dimensión institucional se debe mejorar algunos aspectos.

Propiamente en la dimensión sociocultural, es importante mencionar que la aceptación de los habitantes acerca de las actividades turísticas puede mejorar, debido a que existe un porcentaje de habitantes que no perciben beneficios del turismo a hacia la comunidad, o sienten que se da egoísmo e individualismo en ciertas acciones. A pesar de esto, la presencia de actividades turísticas y en si el fenómeno turístico trae beneficios a la comunidad, como los empleos o cuidado de áreas naturales. Además, la interacción con los turistas no ha generado cambios en la comunidad, tal como en estructuras o relaciones negativas. Por su parte, los turistas se sienten satisfechos con el turismo de practicado en la comunidad.

En la dimensión económica, el hecho de que la gran mayoría de emprendimientos son gestionados o los dueños son miembros de la comunidad, hace que la mayoría de los recursos económicos queden en manos de los habitantes de la comunidad, lo cual se traduce en ventajas directas para la zona, de igual forma, en el turismo sostenible se fomenta que la parte económica generada quede en manos de las personas de las zonas donde se dan las actividades turísticas. Por consiguiente, con el análisis de indicadores como; colaboradores procedentes de la comunidad, emprendimientos propios de habitantes de la comunidad y vínculos entre emprendimientos, demuestra la influencia económica positiva del turismo en la zona.

En cuanto a la dimensión ambiental, las buenas prácticas que responden al uso racional de los recursos naturales hace que las actividades turísticas presenten adecuados niveles de sostenibilidad. En las cuales, acciones como la reducción del uso de energía eléctrica, separación de residuos, una cierta disposición de las aguas residuales, uso adecuado de los espacios naturales, entre otras prácticas, reflejan el porqué del buen resultado en términos de sostenibilidad obtenido en la dimensión. A pesar de esto, en el uso racional del agua se identificó una falencia, ya que al no tener que pagar su consumo no se implementan acciones para un uso consciente.

Por último, en la dimensión institucional es donde se deben llevar a cabo más acciones de mejora, con el fin de maximizar el grado de sostenibilidad en concordancia a los indicadores utilizados para este análisis, ya que, en aspectos como la participación de los propietarios de los emprendimientos en los procesos de planificación del sector, la organización a nivel comunitario y el apoyo en los procesos de tramitología presentan resultados deficientes. Además, es importante mencionar que, aunque en el indicador de oportunidades de capacitación se obtuvo un resultado positivo, un porcentaje alto considera que no tiene o hay pocas oportunidades de poder acceder a capacitaciones, lo cual es importante de considerar.

Estrategias de mejora para las actividades turísticas en San Jerónimo

En términos generales, las propuestas de estrategias de mejora de la actividad turística para la comunidad de San Jerónimo surgen de aquellos indicadores con los resultados más deficientes, así mismo se recabo información complementaria a la específica del análisis de los indicadores para tener un panorama más claro de las acciones o estrategias a proponer en esta investigación. Además, algunas de las estrategias propuestas tienen fundamento en planes de desarrollo turístico para el país, tal como el plan nacional de turismo, plan de gestión turística de Pérez Zeledón, incluso investigaciones donde se proponen estrategias de mejora del fenómeno en estudio.

Propiamente, el eje de desarrollo del talento humano tiene como fin dotar de los conocimientos y capacidades necesarias a los propietarios y colaboradores de los emprendimientos turísticos para una gestión más efectiva de las actividades turísticas. Para el ICT (2022) en su plan nacional de turismo, se percibe el desarrollo del talento humano como un elemento fundamental que debe estar en un proceso de mejora continua, con el fin de generar un producto de calidad, esto por medio del fortalecimiento de las capacitaciones de calidad y alianzas entre el sector público- privado, de esta manera profesionalizar el sector turístico.

De igual forma, en el plan de gestión turística de Pérez Zeledón se aporta que las estrategias encaminadas en fortalecer el talento humano dedicado a las actividades turísticas debe ser un factor determinante, debido a que se mejora la calidad y competitividad del sector turístico, incluso la formación continua hace que las actividades turísticas se ajusten a los cambios que demanda el sector (Comité Ejecutivo de Turismo PZ, 2019). Además, según Roldán, Caridad y Pérez (2017) es de suma importancia el desarrollo de estrategias que promuevan la formación y capacitación constante de los gestores del turismo, para dotarlos de las capacidades necesarias y que logren brindar servicios de calidad.

En lo que respecta al eje de gestión organizativa y administrativa, se busca el desarrollo y fortalecimiento de conocimientos en la parte administrativa, con énfasis en lo económico, además de fomentar y apoyar la formalización de los emprendimientos turísticos, así como la participación de los propietarios en la planificación del sector, con el propósito

de mejorar la parte organizativa y administrativa de las actividades turísticas. De acuerdo con Arrieta (2018), la gestión organizativa y administrativa influye en la buena gestión y funcionamiento de los proyectos, en este caso de los emprendimientos, ya que se busca mejorar temas financieros, al igual que una mayor participación en los procesos de toma de decisiones.

Por último, en la capacidad de gestión local se fomenta la vinculación de los emprendimientos turísticos en aquellas que acciones que lo permitan y lo ameriten, así a nivel comunitario se va a promover una mayor integración e influencia del sector turístico, tanto en el desarrollo del turismo como en la asociatividad de los actores vinculados a las actividades turísticas. Según el ICT (2022) el impulso de la gestión local mejora los procesos de asociación entre los actores del sector turístico, incluso el rescate e inclusión de valores culturales. De igual forma, de acuerdo con la Comisión Europea (2016) en la gestión local del turismo se deben establecer procesos en conjunto, entre las partes interesadas, para generar un progreso pertinente del sector en la zona turística.

Sumado a lo mencionado, según en el plan de gestión turística del cantón de Pérez Zeledón se menciona acciones ligadas al mejoramiento de la gestión a nivel local de los emprendimientos turísticos, promoviendo la creación de vínculos entre los mismos, con el propósito de propiciar un desarrollo en conjunto y con una visión similar del desarrollo que se aspira alcanzar del sector en una comunidad o zona turística. Además, se promueve la integración de la comunidad local en el proceso de desarrollo del sector turístico, así como aumentar la distribución de los beneficios generados por el sector en las zonas donde se desarrolla (Comité Ejecutivo de Turismo PZ, 2019).

Capítulo IX. Conclusiones

La conformación del ISTA permitió obtener el grado de sostenibilidad de las actividades turísticas desarrolladas en la comunidad de San Jerónimo. En el cual, se analizaron las cuatro dimensiones que conforman el DS y están fuertemente vinculadas al TS, es decir, la dimensión sociocultural, económica, ambiental e institucional. La aplicación del índice ISTA fue consistente con el análisis propuesto, ya que el planteamiento de los indicadores se ajustó pertinentemente a la metodología de la herramienta. Además, es importante mencionar que el fundamento utilizado para su conformación dio un panorama más claro para la elaboración de la herramienta.

Propiamente en la dimensión sociocultural, se obtuvo como resultado un 0,78, lo cual corresponde a un nivel de sostenibilidad adecuado (de acuerdo a la calificación; sostenible). Dicho valor sintetiza los resultados obtenidos en los siete indicadores que conforman dicha dimensión. Para la cual, el indicador de apoyo a la identidad cultural fue el más deficiente, sin embargo, otros indicadores mostraron resultados positivos en términos de sostenibilidad turística, por ende, el buen resultado de la dimensión.

En la dimensión ambiental, se obtuvo como valor un 0,85, siendo la dimensión con el mejor resultado, constituyendo una calificación de totalmente sostenible, debido a que la mayoría de los diez indicadores propuestos mostraron resultados favorables. Sin embargo, es pertinente resaltar que el indicador de aplicación de medidas para un uso racional del agua fue el más deficiente, lo cual se puede explicar por el hecho de que al momento de la investigación la comunidad no contaba con agua potable, así no se debe pagar el consumo, por lo cual su uso se realizaba sin tener en cuenta medidas de consumo responsables. En cuanto a los demás indicadores, los resultados fueron positivos, de ahí la buena valoración de la dimensión.

En cuanto a la dimensión económica, se obtuvo el dato de 0,82, es decir, de totalmente sostenible, lo cual se explica por el hecho de que la gestión de las actividades turísticas es llevada a cabo en su mayoría por personas miembros de la comunidad, en consecuencia, la mayor parte económica queda en manos de habitantes de la comunidad. A pesar de lo dicho, el indicador de elaboración de registros acerca de ingresos y gastos

producto de la actividad turística por los emprendimientos fue el más desfavorable, lo cual deja en perspectiva la necesidad de mejorar las capacidades de los gestores turísticos en llevar controles de la parte económica, con algo tan básico como lo son registros de ingresos y egresos. Por su parte, los demás indicadores mostraron valores positivos para la dimensión.

Por último, en la dimensión institucional es donde se obtuvo el valor más deficiente, un 0,46, es decir una calificación de parcial de acuerdo con la metodología empleada. Para este caso, los indicadores de participación de los propietarios de los emprendimientos en la planificación institucional del turismo, el apoyo en los procesos de tramitología y el grado de organización a nivel comunitario para el impulso del turismo mostraron los resultados más deficientes. También es importante hacer salvedad de que a pesar de que el indicador de oportunidades de recibir capacitación tenga una valoración favorable, un porcentaje alto de colaboradores y propietarios (55%) perciben entre nulas, muy pocas y pocas oportunidades para capacitarse.

Por otra parte, es pertinente mencionar la importancia de la disponibilidad de información para evaluar los indicadores propuestos, ya que sin los datos no tiene sentido y no sería viable hacer una investigación de este tipo. Por lo dicho, la importancia de conocer el contexto del fenómeno en estudio para hacer los respectivos ajustes y/o propuestas de indicadores que tengan la información a disponibilidad, además de que respondan a la realidad del elemento estudiado, así la información a generar va a ser adecuada y pertinente para conocer la realidad más próxima, en este caso de las actividades turísticas en la comunidad de San Jerónimo.

Por su parte, teniendo en cuenta lo mencionado en el párrafo anterior, de acuerdo con la información generada se propusieron estrategias de mejora que respondan en mayor medida al contexto y situación de las actividades turísticas desarrolladas en la comunidad. Por tal razón, con los resultados obtenidos en los indicadores y su respectivo análisis surgieron propuestas de estrategias de mejora del sector turístico, las cuales partieron de los indicadores con los resultados más deficientes, información brindada por los entrevistados y el análisis de documentos donde se proponen estrategias de mejora, tal como el plan de turismo de Pérez Zeledón. De igual forma, las propuestas son una base que a futuro se pueden tomar en cuenta para ejecutar las estrategias.

Capítulo X. Recomendaciones

Un aspecto importante a tomar en cuenta en la elaboración de este tipo de investigaciones, donde se hace uso de indicadores, es que los indicadores se ajusten en buena medida a la realidad del fenómeno en estudio, con el propósito de que la información a generar responda verdaderamente a esas características propios del fenómeno. Propiamente la actividad turística es muy dinámica y cambiante dependiendo del contexto y las diferentes zonas donde se llevan a cabo, por ende, la relevancia de conocer los sitios donde se realizan los estudios para discernir las variables más apropiadas y pertinentes que reflejen la realidad y elementos característicos de la zona en estudio.

Se debe tomar en cuenta la información generada en esta investigación para la toma de decisiones que vayan a tener influencia en la comunidad, además de acciones de planificación o políticas a nivel del cantón que incidan en el turismo. Debido a que los datos generados dan un panorama más claro de la realidad y situación de las actividades turísticas desarrolladas en la comunidad, por tal motivo se puede partir de esta información para el apoyo y potenciación del sector turístico de la comunidad.

Debe existir una adecuada sinergia entre los entes con incidencia en el turismo, propiamente de la zona de estudio de esta investigación, con el fin de que se tomen acciones pertinentes a la realidad de la comunidad para el apoyo en el progreso del sector, por medio de la colaboración de los entes competentes en la ejecución de estrategias que maximicen el grado de sostenibilidad de las actividades turísticas desarrolladas en la comunidad. Por ejemplo, es indispensable apoyar en los temas de formalización de los emprendimientos para que estos sean más visibles en la parte institucional y puedan acceder a beneficios de ser emprendimientos formales, acción que está sustentada en el actual plan de turismo nacional.

A nivel comunitario, es apropiado que se generen mecanismos más robustos de unión, así como la integración de los actores turísticos de la comunidad a una iniciativa que permita potenciar el turismo de la zona de manera holística, con el fin de que el desarrollo del sector responda a las necesidades y expectativas a la que se aspira alcanzar en la comunidad, lo cual genera una ruta de progreso similar del desarrollo turístico, recomendando que esta se apague

a la visión del turismo sostenible, de dicha manera se siga teniendo el impacto positivo del sector y minimizando los posibles eventos negativos.

Es necesario que tanto el SINAC como el comité local de la Reserva de la Biosfera La Amistad tengan un papel más activo en la comunidad, así como un trabajo de la mano de los actores del sector turístico de la zona, ya que al ser una comunidad colindante a un ASP y formar parte de una reserva de la biosfera se debe acompañar en el desarrollo del sector, incluso no solo el turístico. Ambos entes deberían ser conscientes de los roles que tienen en estas zonas y demostrar que verdaderamente se trabaja en conjunto para lograr un desarrollo de estas comunidades locales basados en el paradigma del DS.

Referencias bibliográficas

- Acosta, I; Marrero, F; Martínez, E y Gómez, M. (2019). Indicadores de riesgo para un destino turístico cubano de sol y playa. *Ingeniería Industrial*, XL (3), pp. 235- 243.
- Acuña, M; Calvo, D y Fontana, Y. (2021). Estado de situación del ocio y el turismo sostenible en Costa Rica. *Trama, Revista de ciencias sociales y humanidades*, 10, (1), pp. 84-131. <https://doi.org/10.18845/tramarcsh.v10i1.5784>
- Agüero, K, Loria, A y Hidalgo, J. (2017). Evaluación de la Zona de Amortiguamiento en las Áreas Protegidas: Caso de Reserva Natural Absoluta Cabo Blanco. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional). Repositorio UNA.
- AIEST (1991). 41 Congress de International Association of Scientific Experts in Tourism. AIEST. Alemania.
- Allen, C; Metternicht, G y Wiedmann, T. (2016). National pathways to the Sustainable Development Goals (SDGs): A comparative review of scenario modelling tools. *Environmental Science & Policy*, 66, pp. 199-207. <http://dx.doi.org/10.1016/j.envsci.2016.09.008>
- Alpízar, F; Madrigal, R y Salas, A. (2018). Retos ambientales de Costa Rica. (PDF). Nota técnica.
- Alvarez, R. (2022). El turismo rural y el desarrollo local sostenible desde la percepción de los pobladores de la parroquia Ingapirca. *Revista Publicando*, 9 (33), pp. 67-86. <https://doi.org/10.51528/rp.vol9.id2278>
- Arrieta, M. (2019). Modelo de estrategia de sostenibilidad para reservas naturales privadas. Estudio de casos en el cantón de San Ramón, Alajuela, Costa Rica. 2018- 2019. [Tesis de maestría, Universidad de Costa Rica]. Kerwa. <https://www.kerwa.ucr.ac.cr/handle/10669/79112?show=full>

- Benavides, S. (2020). El aporte del turismo a la economía costarricense: más de una década después. *Economía y Sociedad*, 25 (57), pp. 1- 29. <http://www.revistas.una.ac.cr/economia>
- Bernabé, M; Gil, E y Gómez, J. (2022). El consumo de agua potable en los municipios turísticos del litoral de la región de Murcia. *Cuadernos de Turismo*, (49), pp. 289–313. <https://doi.org/10.6018/turismo.521921>
- Bhatta, M y Joshi, R. (2020). Analysis of human Wildlife conflict in buffer zone area: A case study of Shuklaphanta National Park, Nepal. *Grassroots Journal of Nature Resources*, 3 (3), pp. 28- 45. Doi: <https://doi.org/10.33002/nr2581.6853.03033>
- Caballero, P., Herrera, G., Barriozabal, C y Pulido, M. (2016). Conservación basada en comunidad: importancia y perspectiva para Latinoamérica. *Estudios Sociales*, 48 (26), pp. 337-352
- Calderón, E. (2017). Turismo rural comunitario, agricultura familiar y desarrollo rural. Análisis de algunas experiencias en áreas rurales en Costa Rica. *Revista Española de Estudios Agrosociales y Pesqueros*, 237, pp. 15- 58.
- Camacho, C y Ruíz, K. (2001). Perspectiva analítica sobre el desarrollo sostenible en el debate actual. *Cuadernos de Sociología*, 5, pp. 70- 99.
- Camacho, E; Carrillo, A; Rioja, T y Espinoza, A. (2016). Indicadores de sostenibilidad para el ecoturismo en México: estado actual. *Revista LiminaR. Estudios Sociales y Humanísticos*, 14 (1), pp. 156- 168.
- Cardoso, C. (2006). Turismo sostenible: una revisión conceptual aplicada. *El Periplo Sustentable*, (11), pp. 5- 21. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=193420679001>
- Cardoso, C; Castillo, M y Hernández, C. (2014). Sosteniendo al turismo o turismo sostenible (TS). *Reflexiones teóricas. Estudios y perspectivas en turismo*, 23(2), 376-395. <https://bit.ly/3uwY19r>

- Carrillo, M. (2020). Formación en Primeros Auxilios en el Turismo Activo. *SPORT TK-Revista Euroamericana de Ciencias del Deporte*, 9 (1), pp. 43–48.
- CEPAL. (2008). *Sostenibilidad y desarrollo sostenible: un enfoque sistemático*. (PDF). ONU.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5763/S033120_es.pdf?sequence=1
- Cepeda, J. (2018). Una aproximación al concepto de identidad cultural a partir de experiencias: el patrimonio y la educación. *Tabanque*, (31), pp. 244- 262.
<https://doi.org/10.24197/trp.31.2018.244-262>
- Chaves, C. (2014). Elaboración de un protocolo de gestión ambiental para micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) de turismo rural comunitario en Costa Rica, que facilite el proceso de reducción de huella de carbono en sus actividades. *TURyDES revista de investigación en turismo y desarrollo local*, 7 (16), pp. 1- 55.
- Cloquell, V. (2003) Propuesta metodológica para la evaluación previa de indicadores y funciones de valor en el problema unificado de localización y evaluación ambiental de proyectos. (Tesis doctoral, Universidad Politécnica de Valencia).
- Colombia productiva. (2021). *Guía de buenas prácticas en sostenibilidad. Prestadores de servicios en turismo de naturaleza*. (PDF).
- Comisión Europea. (2016). El Sistema Europeo de Indicadores Turísticos. Herramienta del ETIS para la gestión de destinos sostenibles. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea.
- Comité Directivo del Consejo Territorial de Desarrollo Rural (CTDR). (2016). Plan de desarrollo rural del territorio Pérez Zeledón, 2016- 2021. (PDF).
<https://www.inder.go.cr/perez-zeledon/PDRT-Perez-Zeledon.pdf>
- Comité Ejecutivo de Turismo PZ. (2019). Plan de gestión de desarrollo turístico de Pérez Zeledón 2020- 2024. (PDF). UNA, Municipalidad, Cámara de Comercio, ZEEPZ, CATURCOCHI.

- Consejo Global del Turismo Sostenible (GSTC). (2019). Criterios GSTC para destinos. Indicadores de desempeño y ODSs. Whashington: The Global Sustainable Tourism Council
- Contreras, E. (2021). La medición de la calidad del servicio en destinos turísticos: una revisión desde Colombia. *Innovar*, 31 (81), pp. 35-48. <https://doi.org/10.15446/innovar.v31n81.95571>
- Cordero, J. (2017). Propuesta de un sistema de indicadores de sostenibilidad turística para destinos urbanos. *Turismo, Hotelería y Gastronomía CETT-UB*, 7 (1), pp. 41- 51.
- Cornejo, J; Andrade, E; Chavéz, R y Espinoza, R. (2018). Precepción de la población local sobre los impactos del turismo en el Pueblo Mágico de Tapalpa, Jalisco, México. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 16 (3). pp. 745- 754. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2018.16.053>
- Crabtree, R y Bayfield, N. (1998). Developing sustainability indicators for mountain ecosystems: A study of the Cairngorms, Scotland. *Journal of Environmental Management*, 52, pp. 1-14.
- Dong, Y y Hauschild, M. (2017). Indicators for environmental sustainability. *Procedia CIRP*, 61, pp. 697- 702.
- Doumet, Y. (2021). Evaluación turística territorial. Caso de estudio: Cojimíes, Ecuador. *Revista Iberoamericana Ambiente & Sustentabilidad*, 4, pp. 1- 19.
- Espín, C y Rodríguez, J. (2021). Estimación de la sostenibilidad del turismo en la provincia Pastaza, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(5), pp. 515-525.
- Fajardo, A y Pérez, C. (2019). Procedimiento para evaluar la sostenibilidad del desarrollo en los territorios cubanos. Aplicación en la provincia de Villa Clara. *Revista Desarrollo Local Sostenible*, 12 (34), pp. 1- 15.

- Flores, M y Alvarado, M. (2017). El sistema turístico de la comunidad de Copal, Nicoya, Guanacaste, Costa Rica, un sistema participativo. *Revista Geográfica de América Central*, Número especial, pp. 209- 242.
- García, M., Salazar, E y Villamar, J. (2018). Turismo ecológico para potenciar el desarrollo sostenible del cantón Puerto López, Manabí, Ecuador. *Revista Iberoamericana Ambiente & Sustentabilidad*, 1 (1), pp. 17-35. <https://doi.org/10.46380/rias.v1i1.13>
- García, R. (2002). *Biología de Conservación: Conceptos y Prácticas*. Costa Rica: INBio
- Garzón, N; Gutiérrez, J; Garzón, J; Rondón, D y Castro, M. (2014). Estrategias para el manejo integrado de las planicies inundables de la macrocuenca Magdalena- Cauca y propuestas de ruta para su implementación. Barrancabermeja, Colombia: The Nature Conservancy.
- Giraldo, J; Sánchez, M y Ruíz, H. (2020). Propuesta de indicadores ambientales para un turismo sostenible en el desierto de la Tatacoa, Huila, Colombia. *Semestre Económico*, 23 (54), pp. 239- 261.
- González, G y Neger, C. (2020). El ecoturismo como estrategia de fortalecimiento en las acciones de conservación ambiental: Un análisis regional en Los Tuxtlas, Veracruz, México. *PASOS Revista De Turismo Y Patrimonio Cultural*, 18(4), 571-584. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2020.18.041>
- Gracia, J. (2015). Desarrollo sostenible: origen, evolución y enfoques. (PDF). Bogotá: Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7738/1/2015_NC_Desarrollo%20sost_Jennifer%20Gracia.pdf
- Guerrero, M; Villagómez, J y Herrera, M. (2020). Sistema de indicadores para la gestión del turismo sostenible en el destino turístico de Acapulco, Guerrero, (México). *Ciencias Administrativas Teoría y Praxis*, 2, pp. 63- 87.

- Guido, I y Sánchez, R. (2009). Indicadores de sostenibilidad en los procesos de conservación: el caso de la reserva biológica Alberto Manuel Brenes. *Revista Pensamiento Actual*, 9 (12-13), pp. 89-98.
- Guido, I. (2007). Estimación del índice Aproximado de Sostenibilidad en la periferia de la reserva biológica Alberto Manuel Brenes, Costa Rica, 2007. [Tesis de maestría, Universidad de Costa Rica]. Kerwa. https://www.sep.ucr.ac.cr/posgrados/desarrollo-sostenible/tesis/ismael_guido.pdf
- Gutiérrez, E. (1994). Indicadores de sostenibilidad: instrumentos para la evaluación de las políticas nacionales. *Revista Ciencias Económicas*, 14 (2), pp. 37-50
- Gutiérrez, F; Cloquell, V y Cloquell, V. (2012). Propuesta de un sistema de indicadores de sostenibilidad para espacios naturales con uso turístico, validado mediante consulta a terceros. *Anuario Turismo y Sociedad*, XIII, pp. 55- 83.
- Hernández, A y Picón, J. (2011). En la frontera del conflicto socio- ambiental: el modo de vida rural y el desarrollo del turismo de sol y playa en Guanacaste, Costa Rica. *Revista de Ciencias Ambientales*, 42 (2), pp. 31- 44. doi: 10.15359/rca.42-2.3.
- Hernández, A y Picón, J. (2011). En la frontera del conflicto socio-ambiental: el modo de vida rural y el desarrollo del turismo de sol y playa en Guanacaste, Costa Rica. *Revista de Ciencias Ambientales* 42 (2), pp. 31-44. doi: 10.15359/rca.42-2.3.
- Hernández, R; Fernández, C y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. Sexta Edición. México D. F: McGrawHill.
- Howitt y Mason. (2018). Ecoturism and sustainable rural development in Pérez Zeledón, Costa Rica. *Journal of rural and community development*, 13 (1), pp. 67- 84.
- Huaraca, L; Paladines, G y Suárez, J. (2017). Gestión del turismo comunitario como alternativa de desarrollo local. Comunidad Yunguilla. Quito. *Revista Publicando*, 4(11 (2), pp. 427-441. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/571>

- Hurtado, P. (2015). Gestión sostenible del turismo. (PDF). SINAC- Rainforest Alliance- ACEPESA.
- ICT. (2022). *Plan nacional de turismo de Costa Rica 2022- 2027* [Archivo PDF].
- Instituto Costarricense de Turismo (ICT). (2018). Estándar CST 2. 0. (PDF). La Gaceta. <https://www.turismo-sostenible.co.cr/images/PDF/EST%C3%81NDAR%20CST.pdf>
- Instituto de Desarrollo Rural. (2016). Caracterización del territorio de Pérez Zeledón. (PDF). Dirección Región Brunca.
- Jeambey, Z. (2016). Rutas gastronómicas y desarrollo local: un ensayo de conceptualización en Cataluña. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 14 (5), pp. 1187- 1198.
- Kumar, R; Murty, H; Gupta, S; y Dikshit, A. (2009). An overview of sustainability assessment methodologies. *Ecological Indicators*, 9 (2), pp. 189–212.
- Lapena, J y Labey, M. (2020). Agroecosistemas y zonas de amortiguamiento vinculante. El caso de la Reserva Provincial Parque Luro. *Revista Huellas*, 24 (2), pp. 87- 107. DOI: <http://dx.doi.org/10.19137/huellas-2020-2419>
- Larrouyet, C. (2015). Desarrollo sustentable. Origen, evolución y su implementación para el cuidado del planeta (Trabajo final integrador). Universidad Nacional de Quilmes, Bernal, Argentina.
- Lee, T; Jan, F; Tseng, C y Lin, Y. (2018). Segmentation by recreation experience in island-based tourism: A case study of Taiwan's Liuqiu Island. *Journal of Sustainable Tourism*, 26 (3), pp. 362-378. <https://doi.org/10.1080/09669582.2017.1354865>
- Leung, Y; Spenceley, A; Hvenegaard, G y Buckley, R. (2019). Gestión del turismo y de los visitantes en áreas protegidas: directrices para la sostenibilidad. Serie Directrices sobre Buenas Prácticas en Áreas Protegidas. Gland, Suiza: UICN.

- Lima, S; Rojas, M; Méndez, J; Salazar, K y Salmerón, A. (2017). Servicios ecosistémicos de regulación que benefician a la sociedad y su relación con la restauración ecológica. *Biocenosis*, 31 (1-2), pp. 80-92
- López, A; Martín, B; Negredo, A y Poyatos, M. (s.f). Manual turismo sostenible. Diputación de Valencia.
- López, F; Torres, A; Elorrieta, B; Font, X y Serrano, D. (2018). Turismo y sostenibilidad: el uso de indicadores para la gestión sostenible de destinos turísticos en la provincia de Barcelona. *Polígonos. Revista de Geografía*, 30, pp. 195- 215.
- López, F; Torres, A; Font, X y Serrano, D. (2018). Gestión sostenible de destinos turísticos: la implementación de un sistema de indicadores de turismo en los destinos de la provincia de Barcelona. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, 77, pp. 428– 461.
- Lorenzo, H y Morales, G. (2014). Del desarrollo turístico sostenible al desarrollo local. Su comportamiento complejo. *PASOS Revista De Turismo Y Patrimonio Cultural*, 12(2), pp. 453-466. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2014.12.033>
- Macário, V; Pasa, C y Ataíde, G. (2013). Indicadores de sustentabilidad para la actividad turística. Una propuesta de monitoreo usando criterios de análisis. *Estudios y perspectiva en turismo*, 22 (2), pp. 177- 197.
- Madroñero, S y Guzmán, T. (2018). Desarrollo sostenible. Aplicabilidad y sus tendencias. *Tecnología en Marcha*. 31 (3), pp. 122-130. DOI: 10.18845/tm.v31i3.3907
- Maestría en Desarrollo Sostenible. (2000) Documento creado por la Maestría en Desarrollo Sostenible. Universidad de Costa Rica, Sede de Occidente. San Ramón. Costa Rica.
- Martínez, J y Roca, J. (2000). Economía ecológica y política ambiental. México, PNUMA-FCE.
- Martínez, V. (2017). El turismo de naturaleza: un producto turístico sostenible. *Arbor*, 193 (785), pp. 1- 14. doi: <http://dx.doi.org/10.3989/arbor.2017.785n3002>

- McCool, S. (2016). *The changing meanings of sustainable tourism*. Springer, Dordrecht.
- Mediavilla, L y Villota, S. (2012). Percepción de los riesgos y las causas de los accidentes en el medio natural por parte de deportistas, gestores, grupos de rescate y visitantes. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 31, pp. 39–61.
- Meira, P. (2015). “De los Objetivos de Desarrollo del Milenio a los Objetivos para el Desarrollo Sostenible: el rol socialmente controvertido de la educación ambiental”. *Educación Social. Revista d’Intervenció Socioeducativa*, 61, p. 58-73.
- Mendoza, I; Rivera, M y Vera, J. (2021). El uso de indicadores multidimensionales en la actividad turística. Una aplicación para la gestión de espacios naturales protegidos en la provincia de Manabí (Ecuador). *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, 17 (1), pp. 47- 60.
- Mendoza, J y Hernández, R. (2017). Una propuesta metodológica para la medición de la sostenibilidad del turismo a escala local. *Cuadernos Económicos de ICE*, 93, pp. 70-90.
- Meza, N. (2017). Certificaciones de Sostenibilidad Turística: el caso de Costa Rica y España. *Tecnología en marcha*, Número especial, pp. 63- 72.
- Minasi, S; Tricárico, L y Salame, C. (2019). La expansión urbana en Gramado Brasil: Análisis de los cambios de cobertura y uso de suelo de 1996-2018. *Revista Gestión Turística*, (32), pp. 29-54.
- Molina, S. (2019). Certificación turística sostenible y los impactos socioeconómicos percibidos por hoteles en Costa Rica. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 17 (2), pp. 363- 372. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2019.17.025>
- Monsalve, C y Hernández, S. (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga. *Rev. Esc. Adm. neg*, 78, pp. 162- 173.

- Mora, M y Martínez, F. (2018). Desarrollo local sostenible, responsabilidad social corporativa y emprendimiento social. *Equidad y Desarrollo*, (31), pp. 27-46. doi: <http://dx.doi.org/10.19052/ed.4375>
- Morera, C. (1998). Turismo y Desarrollo Sostenible. Ecuador: Aby Ayala.
- Murcia, C; Ramírez, J; Valderrama, O y Morales, A. (2017). Turismo sostenible: una conceptualización de su viabilidad para el municipio de Ibagué, desde un estado del arte pertinente. *Revista de turismo y patrimonio cultural*, 15 (1), pp. 21- 34.
- Naciones Unidas. (10 de noviembre, 2021). *La agenda para el desarrollo sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/>
- Naciones Unidas. (10 de noviembre, 2021). *Objetivos y metas de desarrollo sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/sustainable-development-goals/>
- OMT (2001) “Introdução ao turismo”. Roca, São Paulo.
- OMT (2015). Panorama OMT del turismo internacional. Madrid: España. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/978928441687>
- OMT (2015). Panorama OMT del turismo internacional. Madrid: España. Recuperado de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/978928441687>
- OMT. (2008). Entender el turismo: Glosario básico. A partir de las recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo RIET. Organización Mundial del Turismo. https://webunwto.s3-eu-west-1.amazonaws.com/2019-08/glossary_ES.pdf
- Organización Mundial de Turismo (1 de mayo, 2022a). *Desarrollo sostenible*. <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>
- Organización Mundial de Turismo. (1 de marzo, 2022). *Sobre la Medición de la Sostenibilidad en el Turismo: MST*. <https://www.unwto.org/standards/measuring-sustainability-tourism>

- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2005). Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos - Guía práctica. Madrid: OMT.
- Organización Mundial del Turismo y Organización de los Estados Americanos (OMT y OEA). (2018). El turismo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible – Buenas prácticas en las Américas. OMT, Madrid. DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284419937>.
- Orgaz, F; Moral, S; López, T y Cañero, P. (2017). Estudio de la demanda existente en torno al oleoturismo. El caso de Andalucía. *Cuadernos de Turismo*, 39, pp. 437- 453. <http://dx.doi.org/10.6018/turismo.39.290641>
- Pérez, M. (2006). El desarrollo local sostenible. *Economía y Desarrollo*, 140 (2), pp. 60- 71.
- Pérez, S. (2017). La planificación y prevención de los impactos ambientales del turismo como herramienta para el desarrollo sostenible: caso de estudio de Timotes, Venezuela. *Revista Interamericana de ambiente y turismo*, 13 (2), pp. 164- 183.
- Pérez, S. (2018). Modelo metodológico para evaluar el turismo en un programa territorial rural sostenible. Región funcional de Timotes, estado Mérida, Venezuela [Tesis doctoral, Universidad Politécnica de Valencia].
- Pérez, Y y Nel- lo, M. (2013). Propuesta de indicadores para evaluar la sostenibilidad de la actividad turística. El caso del Valle de Viñales (Cuba). *Anales de geografía*, 33 (1), pp. 193- 210.
- Picornell, C. (2015). Los impactos del turismo. *Papers de turismo*, (11), pp. 65-91
- Pulido, J y Sánchez, M. (2007). Propuesta metodológica para el diseño de un índice sintético de turismo sostenible. *Papers de turisme*, 41, pp. 27 a 41.
- Quesada, R. (2000). Elementos del Turismo. San José Costa Rica: Editorial EUNED.
- Quesada, R., Fontana, Y., Sánchez, A. y Fonseca, C. (2011). Gestión de Empresas Turísticas Sostenibles. San José: EUNED.

- Ramos, H; Iglesia, J y García, J. (2022). Diseño de un procedimiento de actuación en accidentes de turismo activo. *Retos*, 44, pp. 615- 624.
- Rioja, T; Camacho, E; Carrillo, A; Espinoza, E y Porras, L. (2020). Adaptación de indicadores de turismo sostenible: implementación en Chiapas, México. *Intersedes*, 44 (21), pp. 178- 201. DOI: 10.15517/isucr.v21i44.43943
- Rodrigo, D; Picó, M y Dimuro, G. (2019). Los Objetivos de Desarrollo Sostenible como marco para la acción y la intervención social y ambiental. *Retos*, 9 (17), pp. 25-36. doi: 10.17163/ret.n17.2019.02.
- Rodríguez, G. (2018). Desarrollo sostenible y turismo: realidades y controversias. *Revista Realidad, Tendencias y Desafíos en Turismo*, 16 (1), pp. 100- 118.
- Rodríguez, M y Valiente, G. (2019). El desarrollo turístico en Mazatlán, México: un análisis de las condiciones de sostenibilidad. *Cuadernos de turismo*, 43, pp. 187- 213.
- Rodríguez, S; Feder, V y Fratucci, A. (2015). Impactos percibidos del turismo. Un estudio comparativo con residentes y trabajadores del sector en Rio de Janeiro-Brasil. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 24(1), pp. 115-134.
- Rojas, V. (2020). Percepciones de la población residente sobre los impactos turísticos en el desarrollo local. Estudio de caso; departamento de Maldonado, Uruguay. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Quilmes, Bernal, Argentina. Disponible en RIDAA-UNQ Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto de la Universidad Nacional de Quilmes <http://ridaa.unq.edu.ar/handle/20.500.11807/2234>
- Roldán, J; Caridad, J y Pérez, J. (2017). El perfil del turista cinegético: un estudio de caso para Córdoba (España). *International Journal of Scientific Management and Tourism*, 3 (4), pp. 187-203.
- Salas, A; Font, A y Suárez, M. (2015). Consideraciones para un modelo de gestión turística local integrada y participativa. III Congreso Científico Internacional. UNIANDES. Impacto de las investigaciones universitarias. Ambato.

- Sánchez, J; Rengifo, J y Blas, R. (2020). Implantación de alojamientos en el medio rural y freno a la despoblación: realidad o ficción. El caso de Extremadura (España). *Revista de Geografía Norte Grande*, 254 (76), pp. 233–254. <https://doi.org/10.4067/s0718-34022020000200233>
- Sancho, A; García, G y Rozo, E. (2007). Comparativa de indicadores de sostenibilidad para destinos desarrollados, en desarrollo y con poblaciones vulnerables. *Annals of Tourism Research en español*, 9 (1), pp. 150-177.
- Sarabia, M; García, L y Bravo, O. (2019). Responsabilidad social y turismo comunitario en la provincia Santa Elena (Ecuador). *Revista Espacios*, 40 (30), pp. 2- 9.
- Schernewski, G; Schonwald, S y Katarzyte, M. (2014). Application and evaluation of an indicator set to measure and promote sustainable development in coastal areas. *Ocean & Coasts Management*, 101, pp. 2- 13.
- Sepúlveda, C. (2002). Áreas privadas protegidas y territorio: La conectividad que falta. *Ambiente y Desarrollo*, 18(2), 119-125.
- Simba, L. (2016). Diseño de un sistema de monitoreo de la actividad turística a partir de indicadores reconocidos por los miembros de la comunidad de Mollejones en Turrialba – Costa Rica [Tesis de maestría, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. Epoch, Ecuador.
- SINAC y JICA. (2017). Sistematización de las experiencias de ecoturismo/turismo sostenible y su contribución a la conservación de la biodiversidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.
- Sistema Nacional de Áreas de Conservación. (2007). GRUAS II: Propuesta de ordenamiento territorial para la conservación de la biodiversidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.
- Solano, F. (2017). Propuesta de zonificación ambiental del corredor biológico interurbano río María Aguilar, Costa Rica. *Revista de Ciencias Ambientales*, 51 (1): pp. 33-50. DOI: <http://dx.doi.org/10.15359/rca.51-1.3>


- Solano, R. (2020). Caracterización de los conflictos humano- felinos y otras especies silvestres en el área de amortiguamiento de la reserva biológica Alberto Manuel Brenes, 2017- 2020 [Tesis de maestría, Universidad de Costa Rica]. Kerwa.
- Torres, A y López, F. (2017). El índice ISOST: una herramienta para estudiar el turismo sostenible. *Revista de marketing y gestión de destinos*, 8, pp. 281- 289.
- Torres, A. (2013). Los sistemas de indicadores: instrumentos para la medición de gestión de la sostenibilidad turística en España. Ministerio de Educación y Ciencia. <https://aecit.org/uploads/public/congresos/16/Comunicaciones/Sesion%202/7.%20Los%20sistemas%20de%20indicadores.pdf>
- Vaca, X; Vaca, J y Carrillo, M. (2021). El papel de la contabilidad en las Pymes. *Dom. Cien*, 7 (4), pp. 1229- 1238. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4.2166>
- Vásquez, J y Henao, R. (2017). Sustainable development and human development. Evolution or transition in the scientific conception of sustainability? *Producción+ Limpia*, 12 (2), pp. 103- 117. DOI: 10.22507/pml.v12n1a9
- Venturini, E. (2015). Ambiente, sustentabilidad y turismo. La gestión ambiental como perspectiva para el desarrollo turístico sustentable. *Revista Pensum*, 1, pp. 8- 25.
- Vilela, P; Govea, E y Vilela, G. (2020). Utilidad de la Contabilidad para emprendedores no obligados a llevar contabilidad. *Retos de la Ciencia*, 4 (1), pp. 65-85.
- World Tourism Organization. (2017). *El sector turístico y los Objetivos de Desarrollo Sostenible- Turismo responsables, un compromiso de todos*. UNWTO, Madrid.
- Zambrano, J; Zambrano, R; Mieles, D y Castelo, J. (2017). Las haciendas agroturísticas como medio de desarrollo del turismo rural en el Cantón Milagro, Ecuador. *Unemi, Revista Ciencia*, 10, pp. 103–110.
- Zambrano, J; Zambrano, R; Mieles, D y Castelo, J. (2017). Las haciendas agroturísticas como medio de desarrollo del turismo rural en el Cantón Milagro, Ecuador. *Unemi, Revista Ciencia*, 10, pp. 103–110.

Zarta, P. (2018). La sustentabilidad o sostenibilidad: un concepto poderoso para la humanidad. *Tabula Rasa*, (28), pp. 409-423. Doi: <https://doi.org/10.25058/20112742.n28.18>

Anexos

Anexo 1.

Instrumento para la validación de los indicadores propuestos por medio del criterio de expertos en sostenibilidad turística

			
Universidad de Costa Rica Sede de Occidente Maestría Académica en Desarrollo Sostenible			
<p>Mi nombre es José Francisco Calderón Arias, estudiante de la Maestría en Desarrollo Sostenible, en su condición de experto en temas relacionados con el turismo sostenible le solicito su colaboración en la validación de la herramienta de indicadores de sostenibilidad turística propuesta para realizar una evaluación de la sostenibilidad de las actividades turísticas en la comunidad de San Jerónimo. La cual, se elaboró gracias al análisis de diferentes documentos relacionados con la temática, además del criterio de mi persona como conocedor de la actividad turística de la comunidad de San Jerónimo. De antemano, le agradezco por su tiempo y colaboración en la validación de la herramienta.</p>			
Dimensión xxx Indicadores	¿Considera usted que el indicador propuesto es apropiado para evaluar la sostenibilidad de las actividades turísticas?		En el caso de considerar que el indicador puede ser modificado, por favor brinde las recomendaciones necesarias para mejorarlo.
	SI	NO	
Nombre de indicador			
Otras observaciones:			

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Anexo 2.

Cuestionario para los propietarios de los emprendimientos turísticos con los atractivos

Universidad de Costa Rica

Sede de Occidente

Maestría en Desarrollo Sostenible

**Cuestionario para los propietarios de los emprendimientos turísticos con los
atractivos**

Objetivo: Obtener la información para la evaluación de los indicadores vinculados con el aporte de los propietarios de los emprendimientos turísticos, propiamente los proyectos con los atractivos turísticos.

La siguiente información a solicitar será utilizada únicamente con fines de la investigación, así mismo cabe mencionar que el análisis de los datos será de forma grupal entre todos los emprendimientos turísticos que participen, lo cual imposibilita la identificación de la información de un emprendimiento en específico. Además, se solicita que la información brindada sea lo más honesta y veraz posible, con el fin de generar información valiosa y objetiva para conocer el estado de sostenibilidad del turismo en la comunidad.

Datos generales

Género: Masculino () Femenino () No respondo ()

Edad: 18 a 35 () 36 a 64 () Más de 65 ()

Nivel de escolaridad: Primaria incompleta () Primaria completa () Secundaria incompleta () Secundaria completa () Universitaria incompleta () Universitaria completa ()

El proyecto es: Familiar () Individual () De una organización (), cuál:

_____ () Otro: _____

Cuánto tiene de estar funcionando el emprendimiento: Menos de un año () De 1 año a 5 años () Más de 5 años ()

¿Qué lo motivo a crear este emprendimiento?:

¿Cuáles dificultades ha encontrado?:

Indicadores de la dimensión sociocultural

1. ¿En su establecimiento turístico procura tener los implementos necesarios para la atención de turistas/visitantes con algún tipo de discapacidad o deficiencias motoras o ha participado de alguna capacitación con este fin?

Si () No ()

2. Si su respuesta es sí, ¿cuál o cuáles estrategias lleva a cabo?:

3. ¿En su proyecto turístico en los sitios que pueden ser peligrosos para el paso de los visitantes/turistas tiene implementos que lo hagan más seguro? Algunos sitios que pueden ser considerados inseguros son: cruces de puentes, de quebradas, cruces cerca de pendientes pronunciadas, entre otros.

Si () No ()

4. Si su respuesta es sí, ¿cuál o cuáles implementos utiliza para hacer de las actividades turísticas más seguras?:

5. ¿En su establecimiento turístico muestra información sobre la prevención del abuso o acoso sexual qué hacer en caso de sufrirlo, o implementa alguna otra estrategia en esta línea?

Si ()

No ()

6. Si su respuesta es sí, ¿Cuál o cuáles estrategias lleva a cabo?:

7. ¿Apoya algún tipo de identidad cultural propia de la comunidad, tal como artesanías (ya sea en ventas o en decoración de su establecimiento), gastronomía, etc?

Si ()

No ()

8. Si su respuesta es no ¿conoce si en la comunidad existe algún tipo de expresión de identidad cultural?:

Si ()

No ()

9. Si su respuesta es sí, ¿qué tipo de expresión de identidad cultural apoya?

10. ¿Hay alguna persona con conocimientos sobre la gestión del turismo?

Si ()

No ()

11. Si su respuesta es no, ¿podría mencionar en qué áreas es necesario capacitar a los gestores?:

Indicadores de la dimensión ambiental

12. ¿Implementa acciones para la separación de los distintos tipos de residuos valorizables?

Si () No ()

13. Si su respuesta es no, ¿sabe cómo se hace el proceso?:

Si () No ()

14. ¿Está acogido o forma parte de algún programa o empresa que recoja los residuos ordinarios generados por la actividad turística?

Si () No ()

15. Si su respuesta es no, ¿conoce si hay algún programa con incidencia en la comunidad?:

Si () No ()

16. ¿Implementa acciones para reducir el consumo del agua?

Si () No ()

17. Si su respuesta es no, ¿conoce qué acciones podría implementar?:

Si () No ()

18. Si su respuesta es sí, ¿cuáles acciones implementa?:

19. ¿Implementa acciones para un tratamiento adecuado de las aguas residuales?

Si () No ()

20. Si su respuesta es no, ¿conoce qué acciones podría implementar?:

Si () No ()

21. Si su respuesta es sí, ¿cuáles acciones implementa?:

22. ¿Implementa acciones para la reducción del consumo de energía eléctrica?

Si () No ()

23. Si su respuesta es no, ¿conoce que acciones podría implementar?:

Si () No ()

24. Si su respuesta es sí, ¿cuáles acciones implementa?:

25. ¿En su emprendimiento se indican medidas para comportamientos adecuados de los visitantes/ turistas cuando estos usan los espacios naturales? Tal como la no alimentación de fauna silvestre, no salirse de los senderos, no perturbar la fauna, no sacar especies de plantas, etc.

Si () No ()

26. Si su respuesta no, ¿conoce cuáles conductas son las adecuadas en los espacios naturales usados para turismo?:

Si () No ()

27. Si su respuesta es sí, ¿podría indicar cuáles prácticas promueven?

28. ¿Cuándo hace uso de alguna especie exótica, procura hacer un manejo adecuado?

Si () No ()

29. Si su respuesta es no, ¿sabe qué son especies exóticas y cómo hacer un manejo adecuado?:

Si () No ()

30. ¿En cuánto estima en hectáreas o m² el tamaño de las instalaciones y demás infraestructura usada para llevar a cabo las actividades turísticas?

Tamaño de la infraestructura: _____

31. ¿En cuánto estima en hectáreas el tamaño de su propiedad que está cubierta por bosque?

Total de área cubierta por bosque: _____

32. ¿Esta propiedad conecta con el Parque Nacional Chirripó o alguna otra propiedad privada con bosque que conecte con el área protegida?:

Si ()

No ()

Indicadores de la dimensión económica

33. ¿Este emprendimiento turístico es propiedad suya o de alguien fuera de la comunidad de San Jerónimo?

Es propio ()

De alguien externo a la comunidad ()

34. ¿Cuántas personas colaboran (perciben ingresos) en su emprendimiento, y cuántos (as) son del género masculino y femenino?

Total de colaboradores: _____

Total de mujeres: _____

Total de hombres: _____

35. ¿Cuántas son de la comunidad local, es decir, de San Jerónimo?

Total de colaboradores de San Jerónimo: _____

36. ¿Lleva un registro de los ingresos y gastos generados por su emprendimiento?

Si ()

No ()

37. Si su respuesta es no, ¿sabe cómo hacer un registro (algo básico)?

Si ()

No ()

38. ¿Participa encadenamientos con otros de los emprendimientos turísticos de la comunidad de San Jerónimo?

Si ()

No ()

39. Si su respuesta es sí, ¿con cuántos emprendimientos y de qué índole, es decir, hospedaje, los emprendimientos con los atractivos o algún otro?:

Indicadores de la dimensión institucional

40. ¿Cuál es su nivel de percepción con respecto a su participación en los procesos de planificación institucional del turismo? Para su valoración se tienen los siguientes niveles, solamente escoge una de las opciones.

Muy Bajo () Bajo () Regular () Alto () Muy Alto ()

41. Si considera que su nivel de participación es regular, bajo o muy bajo, ¿podría mencionar que factores cree que influyen en dicho asunto?:

42. ¿Cuál es su nivel de percepción con respecto a las oportunidades que tiene para recibir capacitaciones en el sector turístico? Para su valoración se tienen los siguientes niveles, solamente escoge una de las opciones.

Ninguna () Muy pocas () Pocas () Algunas () Bastantes ()

43. Si su nivel de percepción se encuentra entre lo regular, pocas y muy pocas, ¿podría mencionar cuáles factores influyen en la decisión que eligió?:

44. ¿Cuál es su nivel de percepción con respecto al apoyo recibido en los procesos de tramitología? Para su valoración se tienen los siguientes niveles, solamente escoge una de las opciones.

Muy Bajo () Bajo () Regular () Alto () Muy Alto ()

45. Si su nivel de percepción se encuentra entre lo muy bajo, bajo o regular, ¿podría mencionar cuáles factores influyen?:

46. ¿Cuál es su nivel de percepción con respecto al grado de organización entre los responsables de los emprendimientos turísticos para el apoyo en asuntos afines al sector? Para su valoración se tienen los siguientes niveles, solamente escoge una de las opciones.

Nulo () Bajo () Medio () Alto () Muy Alto ()

47. Si su nivel de percepción se encuentra entre lo nulo, bajo o medio, ¿podría mencionar cuáles factores influyen en esta decisión?:

48. ¿En su emprendimiento turístico se posee protocolos o acciones a seguir en el caso de que algún turista/visitante, incluso colaborador, sufra un accidente?

Si () No ()

49. Si su respuesta es no, ¿conoce cómo elaborar e implementar protocolos?:

Si () No ()

50. ¿Cuál es su percepción con respecto a participar en actividades de capacitación o formación sobre temas afines a la gestión del turismo sostenible? Para su valoración se tienen los siguientes niveles, solamente escoge una de las opciones.

Muy Bajo () Bajo () Regular () Alto () Muy Alto ()

51. Si su respuesta se encuentra entre lo muy bajo, bajo o regular, ¿podría mencionar cuáles factores influyen?:

Anexo 3.

Cuestionario para los dueños (responsables) de los emprendimientos turísticos de hospedaje

Universidad de Costa Rica

Sede de Occidente

Maestría en Desarrollo Sostenible

Cuestionario para los dueños (responsables) de los emprendimientos turísticos de hospedaje

Objetivo: Obtener la información para la evaluación de los indicadores vinculados con el aporte de los propietarios de los emprendimientos turísticos de hospedaje.

La siguiente información a solicitar será utilizada únicamente con fines de la investigación, así mismo cabe mencionar que el análisis de los datos será de forma grupal entre todos los emprendimientos turísticos que participen, lo cual imposibilita la identificación de la información de un emprendimiento en específico. Además, se solicita que la información brindada sea lo más honesta y veraz posible, con el fin de generar información valiosa y objetiva para conocer el estado de sostenibilidad del turismo.

Datos generales

Género: Masculino () Femenino () No respondo ()

Edad: 18 a 35 () 36 a 64 () Más de 65 ()

Nivel de escolaridad: Primaria incompleta () Primaria completa () Secundaria incompleta () Secundaria completa () Universitaria incompleta () Universitaria completa ()

El proyecto es: Familiar () Individual () De una organización (), cuál:
_____ () Otro: _____

Cuánto tiene de estar funcionando el emprendimiento: Menos de un año () De 1 año a 5 años () Más de 5 años ()

¿Qué lo motivo a crear este emprendimiento?:

¿Cuáles dificultades ha encontrado?:

Indicadores de la dimensión sociocultural

1 ¿En su emprendimiento turístico procura tener los implementos necesarios para la atención de turistas/visitantes con algún tipo de discapacidad o deficiencias motoras o ha participado de alguna capacitación con este fin?

Si () No ()

2 Si su respuesta es sí, ¿cuál o cuáles estrategias lleva a cabo?:

3 ¿En su emprendimiento turístico muestra información sobre la prevención del abuso o acoso sexual qué hacer en caso de sufrirlo, o implementa alguna otra estrategia en esta línea?

Si () No ()

4 Si su respuesta es sí, ¿Cuál o cuáles estrategias lleva a cabo?:

5 ¿Apoya algún tipo de identidad cultural propia de la comunidad, tal como artesanías (ya sea en ventas o en decoración de su establecimiento), gastronomía, etc?

Si () No ()

6 Si su respuesta es no ¿conoce si en la comunidad existe algún tipo de expresión de identidad cultural?:

Si () No ()

7 Si su respuesta es sí, ¿qué tipo de expresión de identidad cultural apoya?

8 ¿Hay alguna persona con conocimientos sobre la gestión del turismo?

Si () No ()

9 Si su respuesta es no, ¿podría mencionar en qué áreas es necesario capacitar a los gestores?:

Indicadores de la dimensión ambiental

10 ¿Implementa acciones para la separación de los distintos tipos de residuos valorizables?

Si () No ()

11 Si su respuesta es no, ¿sabe cómo se hace el proceso?:

Si () No ()

12 ¿Está acogido o forma parte de algún programa o empresa que recoja los residuos ordinarios generados por la actividad turística?

Si () No ()

13 Si su respuesta es no, ¿conoce si hay algún programa con incidencia en la comunidad?:

Si () No ()

14 ¿Implementa acciones para reducir el consumo del agua?

Si () No ()

15 Si su respuesta es no, ¿conoce qué acciones podría implementar?:

Si () No ()

16 Si su respuesta es sí, ¿cuáles acciones implementa?:

17 ¿Implementa acciones para un tratamiento adecuado de las aguas residuales?

Si () No ()

18 Si su respuesta es no, ¿conoce qué acciones podría implementar?:

Si () No ()

19 Si su respuesta es sí, ¿cuáles acciones implementa?:

20 ¿Implementa acciones para la reducción del consumo de energía eléctrica?

Si () No ()

21 Si su respuesta es no, ¿conoce que acciones podría implementar?:

Si () No ()

22 Si su respuesta es sí, ¿cuáles acciones implementa?:

23 ¿En cuánto estima en hectáreas o m² el tamaño de las instalaciones y demás infraestructura usada para llevar a cabo las actividades turísticas?

Tamaño de la infraestructura: _____

Indicadores de la dimensión económica

24 ¿Este emprendimiento turístico es propiedad suya o de alguien fuera de la comunidad de San Jerónimo?

Es propio () De alguien externo a la comunidad ()

25 ¿Cuántas personas colaboran en su emprendimiento, y cuántos (as) son del género masculino y femenino?

Total de colaboradores: _____

Total de mujeres: _____

Total de hombres: _____

26 ¿Cuántas son de la comunidad local, es decir, de San Jerónimo?

Total de colaboradores de San Jerónimo: _____

27 ¿Lleva un registro de los ingresos y gastos generados por su emprendimiento?

Si () No ()

28 Si su respuesta es no, ¿sabe cómo hacer un registro (algo básico) ?:

Si () No ()

29 ¿Participa en encadenamientos con otros de los emprendimientos turísticos de la comunidad de San Jerónimo?

Si () No ()

30 Si su respuesta es sí, ¿con cuántos emprendimientos y de qué índole, es decir, hospedaje, los emprendimientos con los atractivos o algún otro?:

Indicadores de la dimensión institucional

31 ¿Cuál es su nivel de percepción con respecto a su participación en los procesos de planificación institucional del turismo? Para su valoración se tienen los siguientes niveles, solamente escoge una de las opciones.

Muy Bajo () Bajo () Regular () Alto () Muy Alto ()

32 Si considera que su nivel de participación es regular, bajo o muy bajo, ¿podría mencionar que factores cree que influyen en dicho asunto?:

33 ¿Cuál es su nivel de percepción con respecto a las oportunidades que tiene para recibir capacitaciones en el sector turístico? Para su valoración se tienen los siguientes niveles, solamente escoge una de las opciones.

Ninguna () Muy pocas () Pocas () Algunas () Bastantes ()

34 Si su nivel de percepción se encuentra entre lo regular, pocas y muy pocas, ¿podría mencionar cuáles factores influyen en la decisión que eligió?:

35 ¿Cuál es su nivel de percepción con respecto al apoyo recibido en los procesos de tramitología? Para su valoración se tienen los siguientes niveles, solamente escoge una de las opciones.

Muy Bajo () Bajo () Regular () Alto () Muy Alto ()

36 Si su nivel de percepción se encuentra entre lo muy bajo, bajo o regular, ¿podría mencionar cuáles factores influyen?:

37 ¿Cuál es su nivel de percepción con respecto al grado de organización entre los responsables de los emprendimientos turísticos para el apoyo en asuntos afines al sector? Para su valoración se tienen los siguientes niveles, solamente escoge una de las opciones.

Nulo () Bajo () Medio () Alto () Muy Alto ()

38 Si su nivel de percepción se encuentra entre lo nulo, bajo o medio, ¿podría mencionar cuáles factores influyen en esta decisión?:

39 ¿En su emprendimiento turístico se posee protocolos o acciones a seguir en el caso de que algún turista/visitante, incluso colaborador, sufra un accidente?

Si () No ()

40 Si su respuesta es no, ¿conoce cómo elaborar e implementar protocolos?:

Si () No ()

41 ¿Cuál es su percepción con respecto a participar en actividades de capacitación o formación sobre temas afines a la gestión del turismo sostenible? Para su valoración se tienen los siguientes niveles, solamente escoge una de las opciones.

Muy Bajo () Bajo () Regular () Alto () Muy Alto ()

42 Si su respuesta se encuentra entre lo muy bajo, bajo o regular, ¿podría mencionar cuáles factores influyen?:

Anexo 4.

Cuestionario para los habitantes de la comunidad de San Jerónimo, San Pedro, Pérez Zeledón

Universidad de Costa Rica

Sede de Occidente

Maestría en Desarrollo Sostenible

Cuestionario para los habitantes de la comunidad de San Jerónimo, San Pedro, Pérez Zeledón

Objetivo: Obtener la información para la evaluación de los indicadores vinculados con el aporte de los habitantes de la comunidad de San Jerónimo.

La siguiente información a solicitar será utilizada únicamente con fines de la investigación, así mismo cabe mencionar que el análisis de los datos será de forma grupal entre todos los emprendimientos turísticos que participen, lo cual imposibilita la identificación de la información de un emprendimiento en específico. Además, se solicita que la información brindada sea lo más honesta y veraz posible, con el fin de generar información valiosa y objetiva para conocer el estado de sostenibilidad del turismo en la comunidad.

Datos generales

Género: Masculino () Femenino () No respondo ()

Edad: 18 a 35 () 36 a 64 () Más de 65 ()

Nivel de escolaridad: Primaria incompleta () Primaria completa () Secundaria incompleta () Secundaria completa () Universitaria incompleta () Universitaria completa ()

Indicadores de la dimensión sociocultural

1 ¿Qué nivel de aceptación percibe con respecto a las actividades turísticas desarrolladas en su comunidad? Para su valoración se tienen los siguientes niveles, solamente escoge una de las opciones.

Muy Bajo () Bajo () Regular () Alto () Muy Alto ()

2 Si su nivel de satisfacción se encuentra en regular, bajo o muy bajo, ¿podría indicar que factores influyen en esta decisión?:

3 ¿Considera que las estructuras turísticas que usted conoce de la comunidad son compatibles con las bellezas paisajísticas y estructuras tradiciones de la comunidad?

Si () No ()

4 Si su respuesta es no, justifique ¿cuántas considera no compatibles y qué características hacen que no sean tradicionales de acuerdo a su criterio?:

Anexo 5.

Cuestionario para los visitantes/turistas de los emprendimientos turísticos

Universidad de Costa Rica

Sede de Occidente

Maestría en Desarrollo Sostenible

Cuestionario para los visitantes/turistas de los emprendimientos turísticos

Objetivo: Obtener la información para la evaluación de los indicadores vinculados con el aporte de los visitantes/turistas de los diferentes proyectos turísticos localizados en la comunidad de San Jerónimo.

La siguiente información a solicitar será utilizada únicamente con fines de la investigación, así mismo cabe mencionar que el análisis de los datos será de forma grupal entre todos los emprendimientos turísticos que participen, lo cual imposibilita la identificación de la información de un emprendimiento en específico. Además, se solicita que la información brindada sea lo más honesta y veraz posible, con el fin de generar información valiosa y objetiva para conocer el estado de sostenibilidad del turismo en la comunidad.

Datos generales

Género: Masculino () Femenino () No respondo ()

Edad: 18 a 35 () 36 a 64 () Más de 65 ()

Nivel de escolaridad: Primaria incompleta () Primaria completa () Secundaria incompleta () Secundaria completa () Universitaria incompleta () Universitaria completa ()

Procedencia: Nacional () Extranjero (), de cuál país: _____

1 ¿Durante su visita en el (los) emprendimiento (os) turístico (os) ha experimentado alguna problemática de salud, específicamente por ingerir alimentos o agua?

Si () No ()

2 Si su respuesta es sí, ¿puede identificar y mencionar que lo provocó?

Comida () Agua () Otro: _____

3 ¿Cuál es su percepción sobre la calidad ambiental del (los) emprendimiento (os) turístico (os) que visitó? Para su valoración se tienen los siguientes niveles, solamente escoge una de las opciones.

Muy Malo () Malo () Media () Buena () Muy Buena ()

4 Si su percepción se encuentra en el nivel medio, malo o muy malo, ¿podría mencionar qué factores hacen que tenga esa percepción?

() exceso de señalamiento () señalamiento con colores diferentes del entorno natural

() mala disposición de residuos () inadecuada disposición de aguas residuales

() mucho ruido Otro: _____

5 ¿Cuál es su grado de percepción sobre la calidad de los servicios ofrecidos con respecto a lo que tuvo que pagar? Para su valoración se tienen los siguientes niveles, solamente escoge una de las opciones.

Muy Malo () Malo () Media () Buena () Muy Buena ()

6 Si su nivel de percepción se encuentra en medio, malo o muy malo, ¿podría especificar que factor (es) influye (n) en la decisión?:

7 ¿Recomendaría a otras personas visitar el emprendimiento turístico en el que estuvo, o en general, en los que hay en la comunidad?

Si () No ()

8 Si su respuesta es no, ¿podría mencionar que factor (es) influye (n) en esta decisión?:

9 ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la experiencia vivida en las actividades turísticas que desarrolló? Para su valoración se tienen los siguientes niveles, solamente escoge una de las opciones.

Muy Bajo () Bajo () Regular () Alto () Muy Alto ()

10 Si su nivel de satisfacción se encuentra en regular, bajo o muy bajo, ¿podría mencionar qué factores influyen en esta decisión?:

Anexo 6.

Cuestionario para los colaboradores del sector turístico de la comunidad de San Jerónimo, San Pedro, Pérez Zeledón

Universidad de Costa Rica

Sede de Occidente

Maestría en Desarrollo Sostenible

Cuestionario para los colaboradores del sector turístico de la comunidad de San Jerónimo, San Pedro, Pérez Zeledón

Objetivo: Obtener la información para la evaluación de los indicadores vinculados con el aporte de los colaboradores de los diferentes proyectos turísticos localizados en la comunidad de San Jerónimo.

La siguiente información a solicitar será utilizada únicamente con fines de la investigación, así mismo cabe mencionar que el análisis de los datos será de forma grupal entre todos los emprendimientos turísticos que participen, lo cual imposibilita la identificación de la información de un emprendimiento en específico. Además, se solicita que la información brindada sea lo más honesta y veraz posible, con el fin de generar información valiosa y objetiva para conocer el estado de sostenibilidad del turismo en la comunidad.

Datos generales

Género: Masculino () Femenino () No respondo ()

Edad: 18 a 35 () 36 a 64 () Más de 65 ()

Nivel de escolaridad: Primaria incompleta () Primaria completa () Secundaria incompleta () Secundaria completa () Universitaria incompleta () Universitaria completa ()

Indicador de la dimensión social

1. ¿Qué grado de conocimiento (preparación) considera poseer para la atención de los visitantes/ turistas? Para su valoración se tienen los siguientes niveles, solamente escoge una de las opciones

Muy Bajo () Bajo () Regular () Alto () Muy Alto ()

2. Si su respuesta se encuentra en regular, bajo o muy bajo, ¿podría mencionar en qué aspectos considera que debe mejorar?:

Indicador de la dimensión económica

3. ¿Cuál es su nivel de percepción con respecto a que tan justo considera la remuneración recibida por los servicios (trabajo) brindados en el turismo? Para su valoración se tienen los siguientes niveles, solamente escoge una de las opciones

Muy Bajo () Bajo () Regular () Alto () Muy Alto ()

4. ¿Considera que los ingresos obtenidos por el turismo son un complemento importante para el sustento de sus necesidades?

Si () No ()

Indicador de la dimensión institucional

5. ¿Qué tan anuente estaría en participar en actividades de capacitación o formación sobre temas afines a la gestión del turismo sostenible? Para su valoración se tienen los siguientes niveles, solamente escoge una de las opciones.

Muy Bajo () Bajo () Regular () Alto () Muy Alto ()

6. Si su respuesta se encuentra entre lo muy bajo, bajo o regular, ¿podría mencionar cuáles factores influyen?:

7. ¿Cuál es su nivel de percepción con respecto a las oportunidades que tiene para recibir capacitaciones en el sector turístico? Para su valoración se tienen los siguientes niveles, solamente escoge una de las opciones.

Ninguna () Muy pocas () Pocas () Algunas () Bastantes ()

8. Si su nivel de percepción se encuentra entre lo regular, pocas y muy pocas, ¿podría mencionar cuáles factores influyen en la decisión que eligió?:

Anexo 7.

Cuestionario para el ente encargado de llevar a cabo el plan de gestión turística del cantón de Pérez Zeledón

Universidad de Costa Rica

Sede de Occidente

Maestría en Desarrollo Sostenible

Cuestionario para el ente encargado de llevar a cabo el plan de gestión turística del cantón de Pérez Zeledón

Objetivo: Obtener la información para la evaluación de los indicadores vinculados con el aporte de los entes institucionales en el sector turístico.

La siguiente información a solicitar será utilizada únicamente con fines de la investigación, así mismo cabe mencionar que el análisis de los datos será de forma grupal entre todos los emprendimientos turísticos que participen, lo cual imposibilita la identificación de la información de un emprendimiento en específico. Además, se solicita que la información brindada sea lo más honesta y veraz posible, con el fin de generar información valiosa y objetiva para conocer el estado de sostenibilidad del turismo en la comunidad.

1 Con respecto al plan de gestión turística del cantón de Pérez Zeledón, ¿cuál es el nivel de aplicabilidad de este plan en el cantón? Para su valoración se tienen los siguientes niveles, solamente escoge una de las opciones

De un 0% a 20% () De un 21% a 40% () De un 41% a 60% () De un 61% a 80% () De un 81% a 100% ()

2 Si su respuesta se encuentra entre el rango de 0% a 60%, ¿podría mencionar que factores influyen en esta decisión?

Anexo 8.

Emprendimientos turísticos de hospedaje de la comunidad de San Jerónimo de Pérez Zeledón que accedieron a participar de la investigación

Nombre	Servicios ofrecidos
Cabañas Don Freddy	Hospedaje y alimentación
Cabañas Don Luis	Hospedaje y alimentación
Cabaña Finca Villa Paz	Hospedaje
Cabaña de montaña amanecer	Hospedaje
Aloha Chirripó Lodge	Hospedaje
Casa San Jerónimo (ADI)	Hospedaje y cocina

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Anexo 9.

Emprendimientos (atractivos) turísticos de la comunidad de San Jerónimo de Pérez Zeledón que accedieron a participar de la investigación

Nombre	Servicios ofrecidos
Finca Lagunillas	Alimentación, camping y senderos
La Chiripa	Hospedaje, alimentación, camping y senderos
La Visual	Hospedaje, alimentación, camping y senderos
Reserva Natural Las Piritas	Alimentación, camping y senderos
ATURENA (Cerro Ena y Chirripó)	Hospedaje, alimentación y senderos
Cataratas Nate	Senderos
Cataratas Don Kilo	Camping, alimentación y senderos
Cerro El Sapo	Senderos
Cabañas El Paraíso	Hospedaje, senderos y alimentación
Los Vencejos Ecolodge	Hospedaje, cataratas y alimentación
Truchas K&G	Alimentación
Truchero Las Lajas	Hospedaje, senderos y alimentación

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Anexo 10.

Indicadores seleccionados por medio de la validación de expertos para estimar la sostenibilidad de las actividades turísticas en la dimensión sociocultural

Indicador	Estado
1.1 Porcentaje de emprendimientos con algún grado de accesibilidad para personas con discapacidad o que participen en programas afines (capacitaciones).	Eliminado
1.2 Porcentaje de turistas que presentan una queja relacionada a algún malestar de salud por consumo de agua o comida.	Categorizado en la dimensión ambiental
1.3 Nivel de aceptación de los residentes con respecto al desarrollo de la actividad turística.	Seleccionado
1.4 Nivel de satisfacción de los turistas acerca de los servicios ofrecidos durante su visita.	Seleccionado
1.5 Porcentaje de emprendimientos que contratan mujeres para labores propios del turismo.	Eliminado
1.6 Porcentaje de emprendimientos que brindan información sobre la prevención del abuso o acoso sexual y que acciones hacer en caso de ocurrir.	Eliminado
1.7 Porcentaje de emprendimientos con señalización de medidas de seguridad.	Eliminado
1.8 Nivel de instrucción de los trabajadores de la actividad turística.	Se modificó la redacción
1.9 Porcentaje de habitantes que consideran las estructuras turísticas compatibles con las bellezas paisajísticas y las estructuras tradicionales.	Se modificó la redacción
1.10 Porcentaje de emprendimientos que apoyan la identidad local (artesanías, gastronomía, actividades culturales, etc.).	Seleccionado
1.11 Porcentaje de emprendimientos que adquieren productos locales.	Se agregó
1.12 Percepción de la población local acerca si los turistas tienen un efecto indeseable en el estilo de vida de la zona.	Se agregó

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Anexo 11.

Indicadores seleccionados por medio de la validación de expertos para estimar la sostenibilidad de las actividades turísticas en la dimensión ambiental

Indicador	Estado
2.1 Porcentaje de emprendimientos que realizan separación de residuos valorizables.	Seleccionado
2.2 Porcentaje de emprendimientos acogidos a algún programa de recogida de desechos ordinarios.	Seleccionado
2.3 Porcentaje de emprendimientos que adoptan medidas para reducir el consumo de agua.	Seleccionado
2.4 Porcentaje de emprendimientos que adoptan alguna medida para el tratamiento de aguas negras y grises (tanque séptico o drenaje).	Seleccionado
2.5 Porcentaje de emprendimientos que adoptan medidas para reducir el consumo de energía eléctrica.	Seleccionado
2.6 Porcentaje de cambio de uso de suelo en la comunidad para el desarrollo de instalaciones y demás infraestructura turística.	Seleccionado
2.7 Percepción de los turistas acerca de la calidad ambiental del entorno visitado (exceso de señalamiento y/o residuos).	Seleccionado
2.8 Porcentaje de área natural protegida gracias al turismo.	Seleccionado
2.9 Porcentaje de emprendimientos que indican medidas para un adecuado comportamiento en espacios naturales.	Seleccionado
2.10 Porcentaje de emprendimientos que hacen un uso adecuado de especies exóticas en áreas verdes y de reforestación.	Eliminado
2.11 Porcentaje de turistas que presentan una queja relacionada a algún malestar de salud por consumo de agua.	Pasó de la dimensión sociocultural a la ambiental

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Anexo 12.

Modificación de redacción de dos indicadores ambientales, así como las categorías de análisis

Indicador	Categoría	Calificación	Valoración
Estimación de la cantidad de hectáreas de bosque protegido gracias al turismo	Menos de 8, 9 ha	Totalmente insostenible	-2
	9 a 17, 9 ha	Insostenible	-1
	18 a 35, 9 ha	Parcial	0
	36, 1 a 53, 9 ha	Sostenible	1
	Más de 54 ha	Totalmente sostenible	2
Estimación de metros cuadrados de uso de suelo para el desarrollo de instalaciones y demás infraestructura turística	Más de 270.000 m ²	Totalmente insostenible	-2
	180.000 m ² a 269.999 m ²	Insostenible	-1
	90.000 m ² a 179.999 m ²	Parcial	0
	18.000 m ² a 89.999 m ²	Sostenible	1
	0 m ² a 17.999 m ²	Totalmente sostenible	2

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Anexo 13.

Indicadores seleccionados por medio de la validación de expertos para estimar la sostenibilidad de las actividades turísticas en la dimensión económica

Indicador	Estado
3.1 Porcentaje de colaboradores que consideran recibir remuneración justa por trabajo realizado.	Seleccionado
3.2 Porcentajes de emprendimientos que tienen un registro de los ingresos y gastos producto del turismo.	Seleccionado
3.3 Porcentaje de empleos en el sector con respecto al total de la comunidad.	Eliminado
3.4 Porcentaje de colaboradores procedentes de la comunidad local.	Seleccionado
3.5 Porcentaje de emprendimientos turísticos cuyos propietarios son miembros de la comunidad.	Seleccionado
3.6 Porcentaje de emprendimientos turísticos que participan en encadenamientos.	Seleccionado
3.7 Porcentaje de turistas que recomendarían visitar la comunidad a otras personas.	Seleccionado
3.8 Percepción de los turistas acerca de la relación precio- calidad del servicio.	Seleccionado

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Anexo 14.

Indicadores seleccionados por medio de la validación de expertos para estimar la sostenibilidad de las actividades turísticas en la dimensión institucional

Indicador	Estado
4.1 Nivel de participación de los propietarios en los procesos de planificación institucional de la actividad.	Seleccionado
4.2 Percepción de los propietarios y colaboradores acerca de la oportunidad de participar en procesos de capacitación.	Seleccionado
4.3 Porcentaje de emprendimientos turísticos con acciones o protocolos para la atención de accidentes.	Seleccionado
4.4 Percepción de los propietarios acerca de la facilidad y apoyo en los procesos de tramitología.	Seleccionado
4.5 Percepción de los propietarios y colaboradores de la actividad turística a participar en actividades de formación, apoyo y capacitación.	Seleccionado
4.6 Percepción de los partícipes en la actividad turística acerca del grado de organización comunitaria para apoyo en asuntos afines al turismo.	Seleccionado
4.7 Grado de aplicación del plan de gestión turística a cargo del gobierno local.	Seleccionado

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Anexo 15.

Productos artesanales apoyados por algunos de los emprendimientos turísticos



Fuente: Calderón, F, 2023.

Anexo 16.

Artesanías utilizadas en los emprendimientos turísticos elaboradas artesanalmente por habitantes de la zona



Fuente: Calderón, F, 2023.

Anexo 17.

Productos locales utilizados en los emprendimientos turísticos



Fuente: Calderón, F, 2023.

Anexo 18.

Separación y tratamiento de residuos realizado en emprendimientos turísticos



Fuente: Calderón, F, 2023.

Anexo 19.

Acciones implementadas por los emprendimientos para reducir el consumo de agua



Fuente: Calderón, F, 2023.

Anexo 20.

Acciones implementadas por los emprendimientos para la disposición de aguas residuales



Fuente: Calderón, F, 2023.

Anexo 21.

Acciones implementadas por los emprendimientos para reducir el consumo de energía eléctrica



Fuente: Calderón, F, 2023.

Anexo 22.

Acciones implementadas por los emprendimientos para promover comportamientos adecuados de los turistas en espacios naturales



Fuente: Calderón, F, 2023.

Anexo 23.

Insumos utilizados para brindar una cierta atención a turistas en caso de accidentes



Fuente: Calderón, F, 2023.

Anexo 24.

Algunos de los emprendimientos turísticos de la comunidad de San Jerónimo



Fuente: Calderón, F, 2023.

Anexo 25.

Algunos de los emprendimientos turísticos de la comunidad de San Jerónimo



Fuente: Calderón, F, 2023.

Anexo 26.

Atractivos localizados en algunos de los emprendimientos turísticos



Fuente: Calderón, F, 2023.

Anexo 27.

Atractivos localizados en algunos de los emprendimientos turísticos



Fuente: Calderón, F, 2023.