

UNIVERSIDAD NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE PLANIFICACIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL

**ANÁLISIS DE PERCEPCIÓN DEL MODELO DE RESPONSABILIDAD  
SOCIAL EMPRESARIAL DEL HOTEL PUNTA ISLITA EN LAS  
COMUNIDADES ALEDAÑAS.  
BEJUCO, NANDAYURE DE GUANACASTE, COSTA RICA,  
DURANTE EL PERÍODO 2008-2010.**

TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN SOMETIDO A CONSIDERACIÓN DEL  
TRIBUNAL EXAMINADOR PARA OPTAR POR EL GRADO DE  
LICENCIATURA EN PLANIFICACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL

SUSTENTANTES:

GABRIELA GONZÁLEZ RAMÍREZ  
JUAN GABRIEL UGALDE RODRÍGUEZ

TUTOR:

MSc. GIOVANNY RODRÍGUEZ SÁNCHEZ

Heredia  
SETIEMBRE, 2010

**MIEMBROS DEL TRIBUNAL EXAMINADOR**

---

**DR. HENRY MORA JIMÉNEZ  
DECANO  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

---

**DR. RONALD SALAS BARQUERO  
REPRESENTANTE UNIDAD ACADÉMICA**

---

**M.Sc. GIOVANNY RODRÍGUEZ SÁNCHEZ  
TUTOR**

---

**M.Sc. HEINER MURILLO CHAVES  
LECTOR INTERNO**

---

**M.Sc. MARVIN BLANCO MURILLO  
LECTOR EXTERNO**

## DEDICATORIA

*A Dios por darme la fortaleza y  
sabiduría necesaria para concluir  
exitosamente esta investigación.  
A mis padres por su apoyo incondicional.  
A Ti por estar siempre a mi lado.*

*Gabriela González Ramírez*

*A Dios porque Él me hizo  
ser quien soy.  
A mi familia y amigos  
que son mi complemento perfecto.*

*Juan Gabriel Ugalde Rodríguez*

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradecemos profundamente el apoyo brindado por el Señor Eduardo Villafranca y a todos los miembros del Hotel Punta Islita quienes nos ofrecieron las mejores condiciones e información en las instalaciones del hotel para el desarrollo de nuestra investigación.*

*Igualmente agradecemos a cada persona de las comunidades de Bejuco de Nandayure de Guanacaste, que nos abrieron las puertas de sus hogares y nos dedicaron unos minutos de su preciado tiempo.*

*Finalmente, a nuestro tutor, MSc. Giovanni Rodríguez Sánchez, por su aporte metodológico-evaluativo y por sus conocimientos transmitidos en la realización de esta investigación.*

MIEMBROS DEL TRIBUNAL EXAMINADOR.....	i
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
Siglas y acrónimos .....	ix
Resumen ejecutivo.....	xi
Capítulo I: Aspectos generales.....	1
1.1 Introducción .....	1
1.2 Justificación .....	3
1.3 Planteamiento del problema .....	8
1.4 Objetivos .....	9
1.4.1 <i>Objetivo general</i> .....	9
1.4.2 <i>Objetivos específicos</i> .....	9
1.5 Delimitación del objeto de estudio.....	10
Capítulo II: Marco Metodológico .....	11
2.1 Evaluación del objeto de estudio: impacto del modelo de RSE del HPI .....	11
2.2 Proceso de evaluación dentro de la investigación .....	12
2.3 Estrategia metodológica.....	13
2.3.1 <i>Evaluación cuantitativa</i> .....	14
2.3.2 <i>Evaluación cualitativa</i> .....	14
2.3.3 <i>Fuentes de información</i> .....	15
2.3.4 <i>Espacialidad</i> .....	16
2.3.5 <i>Temporalidad</i> .....	16
2.3.6 <i>Técnicas para la recolección de datos</i> .....	17
2.3.6.1 <i>La entrevista</i> .....	17
2.3.6.2 <i>La encuesta</i> .....	17
2.3.6.3 <i>La observación natural</i> .....	18
2.3.6.4 <i>La muestra</i> .....	18
2.3.6.5 <i>Operacionalización de las variables</i> .....	21
2.3.6.6 <i>Cuadro de variables e indicadores</i> .....	22
Capítulo III: Marco Teórico.....	24
3.1 Desarrollo local integral.....	24
3.2 Capital social.....	25
3.3 Desarrollo sostenible .....	27
3.4 Sostenibilidad turística .....	28
3.5 Turismo ecológico o ecoturismo .....	29
3.6 Turismo de sol y playa .....	31
3.7 Programa de bandera azul ecológica .....	31
3.8 Certificado de sostenibilidad turística .....	33
3.9 Normativa turística.....	34
3.10 Generación de empleo por turismo .....	37
3.11 Índice de Desarrollo Humano en Costa Rica (IDH).....	38
3.12 Índice de Desarrollo Social en Costa Rica (IDS) .....	39
3.13 Plan Nacional de Desarrollo Humano .....	40
3.13.1 <i>Turismo</i> .....	40

3.14 Responsabilidad Social Empresarial (RSE) .....	41
3.14.1 Antecedentes.....	41
3.14.2 ¿Qué es Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?.....	42
3.14.3 Desempeño tridimensional.....	43
3.14.4 Factores que inciden en el sector privado en el ámbito de la RSE.....	44
3.14.5 Beneficios para las empresas .....	44
3.15 Responsabilidad Social Turística (RST) .....	45
3.16 Bienestar social.....	47
Capítulo IV: Marco Referencial.....	48
4.1 Guanacaste .....	48
4.1.1 Acciones de desarrollo en Guanacaste.....	49
4.1.1.1 Plan Nacional de desarrollo para la provincia de Guanacaste .....	50
4.2 El turismo en Guanacaste .....	53
4.3 Nandayure .....	54
4.3.1 Marco Histórico de Nandayure.....	56
4.3.2 Nuevas dimensiones para la cultura regional.....	57
4.4 Reseña histórica de la comunidad de Islita.....	58
4.5 Antecedentes del Hotel Punta .....	60
4.5.1. Emigración e inmigración.....	62
4.6 Área de influencia del HPI .....	62
4.7. La RSE en el HPI .....	66
4.7.1 Proyectos del modelo.....	67
Capítulo V: Análisis de resultados .....	71
5.1 Introducción .....	71
5.2 Análisis de resultados .....	71
5.2.1 Aspectos sociales.....	72
5.2.1.1 Condición de la vivienda, en cantidad de encuestados .....	72
5.2.1.2 Acceso a los servicios públicos.....	74
5.2.1.3 Proyectos futuros de los entrevistados .....	76
5.2.1.4 Pertenencia a alguna organización .....	78
5.2.2 Aspectos económicos.....	81
5.2.2.1 Tenencia de electrodomésticos.....	81
5.2.2.2 Ocupación laboral de los miembros de la familia.....	83
5.2.2.3 Monto de facturación de agua y luz en colones.....	84
5.2.2.4 Fuentes de empleo.....	86
5.2.2.5 Principales actividades productivas.....	88
5.2.2.6 Ingresos de otras actividades productivas.....	90
5.2.2.7 Tecnologías para el desarrollo de labores .....	91
5.2.2.8 Capacitación para el desarrollo de las actividades .....	93
5.2.2.9 Interés en capacitaciones para el desarrollo de actividades .....	95
5.2.3 Evaluación hacia el Hotel Punta Islita .....	96
5.2.3.1 Condición socio-económica con la creación del HPI.....	96
5.2.3.2 HPI como propulsor del desarrollo local.....	99
5.2.3.3 Condición socio-económica con la existencia del HPI por comunidad .....	102

5.2.3.4 Impacto en el ambiente con la creación del HPI.....	104
5.2.3.5 Impacto ambiental por actividades que realiza el HPI.....	106
5.2.3.6 Influencia económica por el turismo que genera el HPI.....	109
5.2.3.7 Beneficios generados por el HPI.....	112
5.2.3.8 Beneficios generados por el HPI para Guanacaste.....	114
5.3 Análisis FODA del impacto del modelo de RSE del HPI .....	116
Capítulo VI: Propuesta al Modelo del Hotel Punta Islita.....	121
6.1. Introducción .....	121
6.2. Objetivos.....	121
6.2.1. Objetivo general.....	121
6.2.2. Objetivos específicos.....	121
6.3. Metodología de la propuesta .....	122
6.4. Operacionalización de la matriz de la propuesta .....	122
6.5 Propuesta al Modelo del Hotel Punta Islita .....	123
6.6 Limitaciones .....	129
Capítulo VII: Conclusiones y recomendaciones .....	130
7.1 Conclusiones .....	130
7.2 Consideraciones finales de la propuesta .....	132
7.3 Recomendaciones.....	134
Referencias .....	135
Anexos.....	140

<b>Índice de cuadros</b>	<b>Página</b>
Cuadro 1 Costa Rica: Turismo y otras fuentes generadoras de divisas, 1999-2009, (Cifras en millones de dólares).....	1
Cuadro 2 Costa Rica: Ingreso y egreso de divisas por concepto de turismo, 1999-2008, (Cifras en millones de dólares).....	5
Cuadro 3 Población del área de influencia del HPI en número de habitantes por comunidad, 2009.....	19
Cuadro 4 Distribución del número de intervalos en las comunidades por participación relativa en el total de la población, 2009.....	20
Cuadro 5 Proyección socio-económica del Hotel Punta Islita en comunidades aledañas, Bejuco de Nandayure de Guanacaste, Costa Rica.....	22
Cuadro 6 Costa Rica: Número de empresas con declaratoria turística según tipo y condición, 2008.....	34
Cuadro 7 Nandayure y Bejuco: Índice de desarrollo social, 2007.....	39
Cuadro 8 Población del área de influencia del HPI, 2008.....	64
Cuadro 9 Características socioeconómicas de las comunidades del área de influencia del HPI, 2009.....	65
Cuadro 10 Comités del Modelo de RSE del HPI, 2009.....	69
Cuadro 11 Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica: Acceso a los servicios públicos, 2009.....	74

Cuadro 12	Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica: Tenencia de electrodomésticos, 2009.....	81
Cuadro 13	Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica: Ocupación laboral de los miembros de la familia, 2009.....	83
Cuadro 14	Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica: Fuentes de empleo, 2009.....	87
Cuadro 15	Análisis FODA: Modelo del Hotel Punta Islita, Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica, 2009.....	117
Cuadro 16	Matriz de la propuesta: Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica. Hotel Punta Islita, 2009.....	125

### Índice de figuras

### Página

Figura 1	Desempeño tridimensional.....	43
Figura 2	Mapa de Guanacaste, Costa Rica, ubicación del Hotel Punta Islita.....	49
Figura 3	Área de Influencia del Hotel Punta Islita.....	63
Figura 4	Estrategia pentapilar.....	70

### Índice de gráficos

### Página

Gráfico 1	Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica: Condición de la vivienda, en cantidad de encuestados, 2009.....	73
Gráfico 2	Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica: Proyectos futuros de los entrevistados, 2009.....	77
Gráfico 3	Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica: Pertenencia a alguna organización, 2009.....	78
Gráfico 4	Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica: Monto de facturación de agua y luz en colones, 2009.....	85
Gráfico 5	Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica: Fuentes de empleo, 2009.....	86
Gráfico 6	Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica: Principales actividades productivas, 2009.....	89
Gráfico 7	Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica: Ingresos de otras actividades productivas, 2009.....	90
Gráfico 8	Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica: Tecnologías para el desarrollo de labores, 2009.....	92
Gráfico 9	Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica: Capacitación para el desarrollo de las actividades, 2009.....	93
Gráfico 10	Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica: Interés en capacitaciones para el desarrollo de actividades, 2009.....	95
Gráfico 11	Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica: Condición socio-económica con la creación del HPI, 2009.....	97

Gráfico 12	Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica: Afirmaciones sobre la condición socio-económica con la creación del HPI, 2009.....	98
Gráfico 13	Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica: HPI como propulsor del desarrollo local, 2009.....	100
Gráfico 14	Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica: Opiniones sobre HPI como generador del desarrollo local, 2009.....	101
Gráfico 15	Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica: Condición socio-económica con la existencia del HPI por comunidad, 2009	102
Gráfico 16	Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica: Condición socio-económica con la existencia del HPI por comunidad, 2009	103
Gráfico 17	Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica: Impacto en el ambiente con la creación del HPI, 2009.....	105
Gráfico 18	Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica: Impacto ambiental por actividades que realiza el HPI, 2009.....	107
Gráfico 19	Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica: Influencia económica por el turismo que genera el HPI, 2009.....	110
Gráfico 20	Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica: Beneficios económicos percibidos por el turismo que genera el HPI, 2009...	111
Gráfico 21	Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica: Beneficios generados por el HPI, 2009.....	112
Gráfico 22	Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica: Afirmaciones de beneficios generados por el HPI, 2009.....	113
Gráfico 23	Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica: Beneficios generados por el HPI para Guanacaste, 2009.....	115

## Siglas y acrónimos

<b>AYA:</b>	Acueductos y Alcantarillados.
<b>CST:</b>	Certificado para la Sostenibilidad Turística.
<b>FVZ:</b>	Fundación Villafranca y Zürcher.
<b>HPI:</b>	Hotel Punta Islita.
<b>ICOM:</b>	Consejo Internacional de Museos (sigla en inglés International Council Of Museums).
<b>ICT:</b>	Instituto Costarricense de Turismo.
<b>IDH:</b>	Índice de Desarrollo Humano.
<b>IDS:</b>	Índice de Desarrollo Social en Costa Rica.
<b>INA:</b>	Instituto Nacional de Aprendizaje.
<b>MIDEPLAN:</b>	Ministerio de Planificación y Política Económica.
<b>MINAET:</b>	Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones.
<b>MOMA:</b>	Museo de Arte Moderno de Nueva York (sigla en inglés Museum of Modern Art).
<b>MOPT:</b>	Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
<b>PBAE:</b>	Programa de Bandera Azul Ecológica
<b>RSE:</b>	Responsabilidad Social Empresarial.
<b>SETENA:</b>	Secretaría Técnica Nacional Ambiental.
<b>UNESCO:</b>	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (sigla en inglés <i>United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization</i> ).

## Resumen ejecutivo

Dentro de la visión de algunos empresarios que se aventuraron al expandir el potencial de la provincia de Guanacaste, se concibió un modo distinto a los tradicionales de aprovechar las riquezas que la zona ofrecía. De esa forma, fue que nació el Hotel Punta Islita ubicado en la comunidad de Islita de Bejuco en el cantón de Nandayure.

La diferencia del Hotel Punta Islita entre los demás hoteles de su tipo, radica en que desde su concepción trabajó conjuntamente con la localidad; desde crear nuevas fuentes de empleo, la mano de obra utilizada en la construcción, hasta lograr el éxito de un compromiso, tanto social como económico, por parte del hotel y de las comunidades, al ofrecer fuentes de trabajo dentro de sus instalaciones, principalmente a miembros de estas comunidades y continuar dando nuevos puestos de trabajo conforme crecía el hotel.

El hotel ha estimulado a sus empleados y a sus familias para incentivar un mejor desarrollo profesional, también en habilidades artísticas y técnicas, ya que han puesto a disposición cursos, capacitaciones y estudios técnicos que algunas entidades con la mediación del hotel han llegado a impartir en las comunidades, esto con el fin de desempeñar eficientemente sus labores dentro del hotel, o bien para ponerlas en práctica dentro de otras labores que les puedan generar ingresos.

El modelo de desarrollo que se desarrolló en Punta Islita y todavía sigue en vigencia, es el de “Responsabilidad Social Empresarial”, el cual se traduce como la coexistencia que fortalece y brinda crecimiento recíproco y de las comunidades que le rodean. Este modelo ha incrementado la calidad de vida de los pobladores de la zona, debido a que se ha forjado como un fenómeno socio-económico que ha fortalecido las bases necesarias para el crecimiento de las comunidades.

El interés por este modelo de desarrollo e impacto en las comunidades, motivaron la elaboración de esta investigación. Para ello se acudió a los principales involucrados y beneficiados con la creación del hotel, éstas fueron en su mayoría los habitantes de las comunidades aledañas al HPI, para efectos del estudio se seleccionaron cuatro comunidades del distrito de Bejuco que son las que presentan una mayor incidencia con el hotel, las cuales son Islita, Pilas, Corozalito y Pueblo Nuevo.

La exploración dio como resultado una gran aceptación por parte de las personas hacia el hotel, además de objetar por el hotel como la principal fuente de empleo y de ingresos a sus familias, asimismo indicaron que su calidad de vida ha mejorado con el tiempo desde la instalación del hotel, lo que contrajo el establecimiento de una importante variedad de servicios de los cuales carecían, como lo son: mejoramiento en la educación, transporte, telecomunicaciones, entre otros; indicando así la importancia que el HPI ha tenido para el desarrollo socio-económico de la zona.

Finalmente, es así que se presenta en este trabajo, una evaluación socio-económica del impacto generado por el modelo de “Responsabilidad Social Empresarial del Hotel Punta Islita”, en la que se expone una propuesta que incentiva a la creación de nuevas alternativas de empleo para aquellas personas que no están relacionadas con el hotel, como por ejemplo la exportación de artesanías a otras zonas del país y además la capacitación por parte de entidades gubernamentales o privadas que incentiven a la creación de organizaciones conformadas por miembros de las mismas comunidades que contribuyan al desarrollo de éstas.

## **Capítulo I: Aspectos generales**

### **1.1 Introducción**

El presente documento contiene la evaluación socio-económica del impacto del Hotel Punta Islita hacia sus comunidades más cercanas, las cuales son Islita, Corozalito, Pilas y Pueblo Nuevo en la provincia de Guanacaste en Costa Rica.

La evaluación que se presenta en esta investigación fue realizada a través de la aplicación de una serie de instrumentos que permitieron valorar los impactos que el Hotel Punta Islita ha generado en las comunidades aledañas desde su fundación en 1994 hasta la actualidad; además esta evaluación otorgó el dar a conocer la efectividad que el modelo de Punta Islita ha realizado.

Este informe de investigación se encuentra estructurado en capítulos, con la finalidad de exponer los diferentes aspectos que deben ser considerados tanto en su abordaje metodológico-instrumental, como en los aspectos de orden teórico, en la presentación de resultados, conclusiones y recomendaciones a las que se alcanza.

En el capítulo I integra aspectos generales en los que se enmarca la investigación tales como la justificación la cual le brinda relevancia y pertenencia al abordaje desde la perspectiva de análisis científico, se expone la problemática la cual es fuente generadora del tema de investigación, propone los objetivos que guían el proceso investigativo y la delimitación del objeto de estudio

En el capítulo II se brinda el marco metodológico, que tiene como fundamento establecer la estrategia para realizar la investigación, en este se establecieron las diferentes estrategias metodológicas utilizadas, como también las diferentes técnicas y variables tomadas en cuenta.

En el capítulo III se presenta el marco teórico, donde se desarrollan las definiciones y conceptos teóricos de la materia que se trató en este estudio. Dentro de los principales conceptos que se expusieron están el desarrollo local, el capital social, la responsabilidad social empresarial, entre otros, los cuales son el fundamento para explicar los antecedentes e interpretar los resultados de la investigación.

El marco referencial el cual es el capítulo IV, procede a la ubicación de la investigación dentro del contexto general y específico relacionado con el objeto de estudio, tal que permita tener una imagen clara de la condición y situación vigente de la experiencia de desarrollo del HPI. En este capítulo se enmarcan los antecedentes tanto de carácter regional como local que contextualizan al Punta Islita entre los que se encuentran la historia de Nandayure, la reseña histórica de Islita, el área de influencia del HPI, entre otros.

El capítulo V presenta los resultados del estudio, aquí se extienden los principales efectos de investigación de campo, realizada para alcanzar los objetivos propuestos en el capítulo I. Para lo anterior, se realizó una visita al hotel y sus comunidades más cercanas para conocer los diferentes puntos de vista que se generaron con respecto a la creación del Punta Islita con la aplicación del instrumento de la entrevista. En el análisis se reflejan diferentes aspectos, en el primero de ellos se reflejan la parte social, seguida por los aspectos económicos ambos para dar a conocer la situación que enfrentan de las personas miembros de las comunidades y en un tercer punto se expone la evaluación hacia el HPI la cual trata de objetar hacia los propósitos de la investigación.

También se presenta la propuesta de mejora para el modelo de hotel, enfocándose en el análisis FODA, exponiendo las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de dicho modelo, esto con el propósito de obtener la información necesaria que permitió la presentación de una propuesta, este análisis que funciona para el mejoramiento de aspectos inexistentes, los cuales debilitan el

modelo y minimizan su impacto hacia las comunidades y qué aspectos se deben de fortalecer y que nuevos deben de darse.

En el capítulo VI se presentó la propuesta donde se da la presentación de varias ideas para el mejoramiento del objeto de estudio, las cuales se basan en la investigación realizada en este documento.

En el último capítulo VII se brindan las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación realizada y que se extienden con base en los conocimientos adquiridos a partir de la evaluación socio-económica realizada a las comunidades como impacto generado por la experiencia de la implementación del modelo hotelero representado por el HPI.

## ***1.2 Justificación***

El turismo nacional es, según el Instituto Costarricense de Turismo, la actividad económica que más ingresos genera al país. Pero, ¿qué tanto de este beneficio queda en las zonas en las que se realizan actividades turísticas de importancia, como por ejemplo bosques, montañas, playas y comunidades?

A continuación se ilustran una serie de datos que demuestran la importancia que tiene el turismo para nuestro país y su relevancia a través de los años.

**Cuadro 1**  
**Costa Rica: Turismo y otras fuentes generadoras de divisas**  
**1999-2009**  
**(Cifras en millones de dólares)**

<b>Fuente de divisas</b>			
<b>Año</b>	<b>Turismo*</b>	<b>Café</b>	<b>Banano</b>
1999	1036,1	288,7	623,9
2000	1.229,2	272,0	546,6
2001	1.095,5	161,8	505,8
2002	1.078,0	165,1	477,5
2003	1.199,4	193,6	553,1
2004	1.358,5	197,6	543,4
2005	1.570,1	232,7	481,2
2006	1.620,9	225,8	620,3
2007	1.927,4	251,9	673,0
2008	2.144,2	305,0	689,2

\*Estas cifras no incluyen información de cruceros.

*Fuente:* Anuario Estadístico 2008 del ICT.

El cuadro 1 muestra los valores de producción, en millones de dólares por año, en las actividades productivas más importantes de Costa Rica, sobresaliendo la actividad turística. También señala las principales actividades económicas en Costa Rica, demostrando que a pesar del paso de los años el turismo continúa en la vanguardia, posicionándose como la principal fuente de divisas que tiene el país.

**Cuadro 2**  
**Costa Rica: Ingreso y egreso de divisas por concepto de turismo**  
**1999-2008**  
**(Cifras en millones de dólares)**

<b>Año</b>	<b>Ingreso de divisas*</b>	<b>Egreso de divisas</b>	<b>Saldo</b>	<b>Razón (Ingresos/Egresos)</b>
1999	1.036,1	445,9	590,2	2,3
2000	1.229,2	482,2	747,0	2,5
2001	1.095,5	361,1	734,4	3,0
2002	1.078,0	343,5	734,5	3,1
2003	1.199,4	351,9	847,5	3,4
2004	1.358,5	404,1	954,4	3,4
2005	1.570,1	468,1	1.102,0	3,4
2006	1.620,9	483,7	1.137,2	3,4
2007	1.927,4	632,0	1.295,4	3,0
2008	2.144,2	680,3	1.463,9	3,2

\*Estas cifras no incluyen información de cruceros.

*Fuente:* Anuario Estadístico 2008 del ICT.

El cuadro 2 sostiene los ingresos y egresos que el turismo ha generado en los últimos diez años. Expone el ingreso y egreso de divisas (en dólares), que el turismo aporta a Costa Rica e ilustra en cada año los saldos de cada una de las cifras deja en su totalidad para el país.

Se observa el claro crecimiento de divisas por turismo que se ha dado cada año, conformándose como una de las principales actividades económicas y sociales del país.

Entre el desarrollo turístico que se ha dado con mayor fuerza en los últimos años en nuestro país, se encuentran los complejos hoteleros. Estas edificaciones, que son capaces de albergar cientos de personas que buscan de sus servicios un escape de la cotidianidad de la ciudad y de la rutina que se vive día a día; cuentan con todas las comodidades que se pueden necesitar para disfrutar una estadía

placentera. Estos proyectos turísticos son impulsados generalmente por corporaciones multinacionales, en donde algunos de sus empleados pueden desconocer los diferentes oficios del hotel, pero que al brindarles la oportunidad de empleo estable y formación académica, son capaces de llevar a cabo sus labores eficiente y eficazmente y ser retribuidos por ello.

Pero, ¿qué pasa con la otra parte de la población, la que está fuera del hotel, que no está en una planilla con salario fijo, sin embargo, ¿recibe algún beneficio indirecto del hotel que tiene cerca? ¿Será que estas personas obtienen algún beneficio con la existencia de este hotel? ¿Serán tomados en cuenta en alguna medida?

Se sabe bien que en zonas rurales las comunidades se encuentran dedicadas en la mayoría de los casos a la agricultura, ganadería y pesca artesanal, que en ocasiones es para la subsistencia, que son personas de bajo nivel de escolaridad, humildes en su condición de vida y por ende, vulnerables; es así que al direccionar proyectos de desarrollo hacia estas comunidades, tiene que ser con todas las facilidades del caso para que las personas se puedan ir incorporando y asimilando la nueva la información que están recibiendo.

Dentro de la hotelería contemporánea hay una tendencia innovadora orientada a generar una estrategia de desarrollo de la empresa hotelera que impacte del desarrollo local comunitario. Este es el caso del HPI. Este hotel en sus inicios se vio amenazado por diversos obstáculos, como lo fueron: ausencia de personal calificado, escasez de proveedores externos de bienes y servicios, bosque tropical seco amenazado por prácticas ganaderas insostenibles, sin acceso a servicios eléctricos, de agua, cañería o telecomunicaciones y un alto grado de migración urbana.

Ante estos factores negativos, el hotel tuvo la iniciativa de empezar trabajos en conjunto con las comunidades limítrofes para encontrar soluciones efectivas a estos problemas y que la comunidad también se beneficiara, obteniendo así excelentes resultados.

El HPI ha desarrollado proyectos enfocados al fortalecimiento socio-económico, rescate cultural, educación integral, gestión ambiental, simbiosis y comunicación. Esto por medio de la creación de la Fundación Villafranca y Zürcher, dando prioridad a empleo local, apoyando a microempresas locales, con programas de educación para niños, educación bilingüe, promoción de arte y cultura autóctona y el programa Exploración Visual: MOMA, Fundación Cisneros y Acción-Arte Costa Rica coordinado por la Fundación Villafranca & Zürcher.

Estos proyectos invitan a que las comunidades se involucren en el desarrollo de este tipo de actividades, proporcionando así instrumentos para el avance de sí mismos.

Cuando la comunidad utiliza los factores que el hotel ofrece, además de cómo los proyecta cotidianamente, qué opina de ellos y qué importancia les da; son la base que abriría la posibilidad de algún tipo de turismo comunitario, en el cual trabajando en conjunto con un ente especializado en turismo, en este caso un hotel, las comunidades captarían beneficios económicos y sociales que impulsarían su desarrollo.

Aunque la RSE existió desde mucho antes de su aplicación en el modelo del HPI, éste vino a ser parte fundamental para el desarrollo comunitario, ya que la aparición del hotel marcó el punto de partida por la lucha de mayores beneficios tanto de las familias que habitan en las comunidades cercanas al hotel como del mismo hotel.

Esta investigación aporta fundamentos que explican tanto la fundación como la evolución de un modelo hotelero, que creció de la mano de las comunidades para la generación de un mayor bienestar social común, en que todas las partes se relacionaran en la búsqueda de un desarrollo sostenible económico, social y ambiental.

La importancia de realizar la evaluación en su fase de operación se desprende que es en esta etapa donde se obtienen los resultados que se han alcanzado de acuerdo a los fundamentos y estrategias, que permiten observar tanto las fortalezas como las deficiencias que el modelo de RSE ha tenido desde que se puso en marcha al momento de la evaluación del hotel, brindada en esta investigación.

El modelo hotelero aplicado, así como a la población a la que va dirigido funciona tanto para beneficio propio como para progreso de las poblaciones aledañas esto va de la mano con un proceso de desarrollo integral conjunto que implica una responsabilidad mutua entre las partes, esto reflejado al objeto central del presente trabajo de investigación.

Se asiste al interés de analizar para conocer y sistematizar este tipo de experiencias que son escasas en el ámbito nacional, desde la perspectiva de las comunidades, al existir carencia además de este tipo de evaluaciones de proyectos en general para el caso particular del objeto de análisis, que es el impacto del modelo de responsabilidad social empresarial.

### ***1.3 Planteamiento del problema***

El elevado incremento del turismo en Costa Rica, ha producido que se realicen diversos proyectos turísticos, para satisfacer las exigencias del turista tanto extranjero como nacional. Los proyectos hoteleros, son tal vez los que más impactan a nuestro país, influyendo directamente a las comunidades que estén a su cercanía.

Estos proyectos, a pesar de que tienen que pasar por diferentes procesos para que su aceptación se logre finiquitar legalmente, también tiene que pasar por otro tipo aceptación, la que se podría llamar una aceptación social, que vendría siendo la parte de la población que estaría en constante contacto y en relación directa con

el proyecto hotelero, y que se vería afectada directa o indirectamente por el mismo.

Con el análisis del caso específico del HPI se da a conocer: ¿Cómo ha visto la comunidad todos los espacios que este hotel ha abierto para ellos?, ¿qué beneficios han percibido debido a él?, ¿si están satisfechos con las labores y esfuerzos que el Punta Islita realizó y está realizando? por lo que surge la pregunta central de esta investigación ¿Ha sido el HPI determinante en el desarrollo de las comunidades aledañas?, si lo ha sido, ¿en qué ámbitos es posible ahondar los efectos positivos del modelo?

Darle una claridad a éstas interrogantes es la razón de esta investigación, evaluar el impacto socio-económico que el modelo de RSE del Punta Islita ha tenido en las comunidades aledañas y sus pobladores.

## **1.4 Objetivos**

### *1.4.1 Objetivo general*

- Evaluar los impactos del modelo de Responsabilidad Social Empresarial del proyecto turístico hotelero Punta Islita sobre el desarrollo económico y social de las comunidades aledañas, durante el periodo 2008-2010.

### *1.4.2 Objetivos específicos*

1. Identificar las características del modelo hotelero en el campo turístico implementado en la experiencia del Hotel Punta Islita.
2. Valorar el impacto en los cambios económicos, sociales y ambientales de las comunidades aledañas al Hotel Punta Islita del proyecto turístico dadas sus características de desarrollo integral.
3. Elaborar una propuesta que complemente y fortalezca las características del modelo implementado con la finalidad que logre un mayor y mejor impacto en el desarrollo local.

### ***1.5 Delimitación del objeto de estudio***

El objeto de estudio de la presente investigación se basa en el modelo implantado en el hotel Punta Islita en Islita de Bejuco de Nandayure de Guanacaste, Costa Rica.

Propiamente el objeto de estudio se denota como la evaluación del impacto socioeconómico que el modelo de responsabilidad social empresarial del HPI ha tenido sobre las comunidades más cercanas.

La investigación cubre los años 2008 a 2010, que fue el período en el que se realizó el trabajo de campo, donde se aplicaron las metodologías que se abordan dentro de este trabajo, así como el análisis de la información brindada por los diferentes instrumentos aplicados.

## **Capítulo II: Marco Metodológico**

A continuación se presentan los aspectos considerados como parte de la estrategia metodológica, definida como el conjunto de pasos o procedimientos que permiten el abordaje del objeto de estudio y su tratamiento.

### ***2.1 Evaluación del objeto de estudio: impacto del modelo de RSE del HPI***

Rosales (2008), da una definición acerca de la evaluación, consiste en realizar una comparación, de acuerdo con uno o varios patrones o normas previamente establecidas, entre los recursos que se estima puedan ser utilizados por el proyecto y los resultados esperados del mismo, con el propósito de determinar si se adecua o no a los fines y objetivos perseguidos y permita lo mejor de la asignación de los recursos disponibles.

Según Mokate, K, la evaluación busca cuantificar el impacto efectivo, positivo o negativo de un proyecto, sirve para verificar la coincidencia de las labores ejecutadas con lo programado, su objeto consiste en “explicar” al identificar los aspectos del proyecto que fallaron o no, si estuvieron a la altura de las expectativas. Analiza las causas que crearon ésta situación, también indaga sobre los aspectos exitosos, con el fin de poder reproducirlos en proyectos futuros, ya sean de reposición o de complementos.

La presente investigación realiza un análisis evaluativo del impacto del modelo de responsabilidad social del HPI, esto para la mejor comprensión del desarrollo socio-económico generado como impacto de la implementación de dicho modelo que representa Punta Islita.

La evaluación socioeconómica del impacto del modelo hotelero, se sitúa dentro del contexto de la planificación como una parte vital dentro del ciclo del proyecto, por lo que es pertinente la realización de su estudio con la finalidad de corroborar los

procesos implementados dentro de este modelo y la generación de su impacto social y económico dentro de las comunidades cercanas.

En este sentido el abordaje metodológico del objeto de estudio posibilita el análisis a partir de los elementos y propósitos del modelo hotelero y de lo transcurrido durante el periodo temporal bajo estudio; además de dar paso a la propuesta de mejora para el seguimiento de su operación.

## ***2.2 Proceso de evaluación dentro de la investigación***

La presente investigación está orientada esencialmente a evaluar el impacto socio-económico generado por el HPI a las comunidades cercanas a él, durante los periodos 2008-2010; la investigación se vincula con este criterio debido al desarrollo que estas comunidades y la estrecha relación que tiene con el hotel, puesto que mucho de este progreso se le atribuye a la creación de éste.

Este estudio se caracterizó por poseer un enfoque evaluativo, que valora los impactos de la proyección socio-económica del modelo del HPI, hacia las comunidades bajo su influencia.

Las características del modelo implantado por el hotel, son por ser un modelo abierto en el sentido de integrar como parte de sus actividades (construcción, remodelaciones, ampliaciones, servicios, transporte, comunicaciones, administración, materiales e insumos, entre otros.) a miembros de la comunidad en una proporción importante a las actividades del hotel, y actividades de producción y servicios propios de la comunidad (productos agro-pecuarios, pequeña industria local, otras actividades y servicios).

De este modelo se deriva la importancia de observar el impacto de la responsabilidad social que el hotel a ejercido hacia las comunidades receptoras, a lo que éstas han sentido como efecto de la presencia del hotel y el modo particular de cómo las han integrado a su proceso de desarrollo.

### **2.3 Estrategia metodológica**

La importancia de la estrategia metodológica radica en que es un instrumento importante para el desarrollo de una investigación, los indicadores son la base fundamental de la evaluación, esta proporciona mayor información objetiva y cuantificable sobre los criterios por evaluar. Para efectos de esta investigación sobre el impacto del modelo del HPI sobre las comunidades cercanas, los indicadores con mayor relevancia son los aspectos socio-económicos.

El proceso de evaluación inicia con la historia de las comunidades del área de influencia socio-económica del HPI, esto para conocer hechos relevantes, además de sus actividades productivas, facilidades de accesos, ingreso promedio, entre otros, todo con la intención de comprobar si la existencia del hotel ha generado un verdadero impacto en el desarrollo económico y social al comparar las dos realidades de las comunidades.

La estrategia metodológica que se utilizó en la proyección socio-económica del modelo de RSE del HPI a las comunidades aledañas, se hizo con la aplicación de entrevistas a las personas que viven dentro del área de influencia del hotel. Para esto, se tomó muestras representativas de cada comunidad a las que se les aplicó la entrevista. Posterior a esto, se procedió al recuento del número de entrevistas realizadas y se hizo una evaluación porcentual de cada respuesta obtenida para así generar la información requerida y finalmente sustentar mediante el análisis de estos resultados la presente investigación.

La información que se obtuvo tiene como objetivo determinar si el hotel fomenta la actividad turística, potenciando las capacidades de las poblaciones locales al generar nuevas oportunidades que mejoran sus condiciones de vida con un modelo de turismo sostenible.

También con la información creada, se quiso ver la identificación de los impactos negativos para que puedan ser corregidos y prevenidos, e impulsar o potenciar los impactos positivos.

Este tipo de investigación evalúa las características que identifican el modelo del hotel y el impacto del proyecto en su entorno inmediato, esto con la finalidad de mejorar y reforzar el modelo que ha consolidado en conjunto con las comunidades.

### *2.3.1 Evaluación cuantitativa*

Este tipo de evaluación trata de medir numéricamente la información que se obtiene de los datos que expulsa el instrumento utilizado para la investigación. Estos representan los indicadores más puntuales de la realidad en estudio y los cuales fundamentan la perspectiva de los objetivos expuestos.

Según Barrantes, 1999, la investigación cuantitativa pone una concepción global positivista, hipotética deductiva, objetiva, particularista y orientada a los resultados. Se desarrolla más directamente en la tarea de verificar y comprobar teorías por medio de estudios muestrales representativos. Aplica los *tests* y medidas objetivas, utilizando instrumentos sometidos a pruebas de validación y confiabilidad.

Dentro de esta investigación el enfoque cuantitativo entra con técnicas estadísticas de análisis de datos y generaliza resultados.

Se utilizó el instrumento de la encuesta y entrevista para darle datos cuantitativos a la investigación, por lo que en su mayoría este trabajo se realizó bajo este enfoque.

### *2.3.2 Evaluación cualitativa*

Como afirma Barrantes, 1999, la investigación cualitativa postula una concepción fenomenológica, inductiva, orientada al proceso. Busca descubrir o generar teorías. Pone énfasis en la profundidad y sus análisis la profundidad y sus análisis no necesariamente, son traducidos en términos numéricos.

Para el caso, la evaluación cualitativa se basa en determinadas opiniones de los entrevistados y entrevistadas, que permitan la obtención de información que pueda servir para establecer una lógica que sustente al análisis que brinde paso para obtener resultados válidos que puedan describir y conocer de manera más objetiva las condiciones en que se desenvuelve la experiencia del HPI.

Para el caso de esta investigación, se aplicaron los dos tipos de evaluación ya que la evaluación cuantitativa brindó datos numéricos de acuerdo a lo que se pregunto en las entrevistas, igualmente la evaluación cualitativa propuso la manera de interpretación de los datos obtenidos mediante una participación intensa sin embargo, dentro del estudio realizado se enfocó principalmente la evaluación cuantitativa ya que no se ahondo dentro de entrevistas a profundidad, también se aplicó la observación natural por parte de los investigadores de este estudio.

Estos dos tipos de evaluación dieron los resultados que se buscaban para los cumplimientos de los objetivos de esta evaluación, ya que estos dos enfoques resultan ser complementarios al vigorizarse uno al otro para brindar la percepción que ninguno de los dos por separado podría conseguir.

Así, el enfoque cualitativo aportó al cuantitativo el mejoramiento del marco muestral, pero se denota más el enfoque cuantitativo debido a la clase de instrumento aplicado, ya que pudo identificar la unidad de análisis más fiel y cercana al grupo de estudio, en este caso los habitantes de las comunidades aledañas al hotel.

### *2.3.3 Fuentes de información*

Las fuentes de información que se utilizaron dentro de esta investigación se subdividen en:

- Primarias: representadas por individuos o miembros de alguna organización, empresa o institución.

- Secundarias: toda aquella información que este a disposición que enriquezca la investigación como algún estudio previo a éste y fuentes bibliográficas o web grafía.

#### *2.3.4 Espacialidad*

Puede considerarse como espacialidad, a las distancias, tamaño de la región o el espacio entre regiones, que generalmente expresa en kilómetros, donde se desarrollara la investigación. Este espacio involucra toda la dinámica social, ambiental, cultural, económica, entre otras, para su comprensión integral.

En la variable espacial si se le introduce de elementos absolutos y relativos permite contemplar globalmente tres factores básicos: la población, el espacio y los recursos.

La variable espacial dentro de esta investigación es: Costa Rica, Guanacaste-Nandayure. Hotel Punta Islita y comunidades aledañas:

- Islita
- Corozalito
- Pilas
- Pueblo Nuevo

#### *2.3.5 Temporalidad*

Contempla el periodo de tiempo que abarcara o medirá la investigación al objeto de estudio, esto con la finalidad de temporalizar resultados fidedignos y actuales que reflejen de forma precisa la realidad que se obtenga con la investigación.

También hace referencia a la duración que la investigación vaya a tener antes de obtener resultados concretos, mediante el método científico utilizado.

Análisis de la condición de vida de las comunidades en el período de investigación que va desde el año 2008 hasta el 2010.

### *2.3.6 Técnicas para la recolección de datos*

#### *2.3.6.1 La entrevista*

Dentro de la entrevista según Barrantes, 1999, “hay que considerar aspectos acerca de la relación entrevistador- entrevistado, la formulación de las preguntas, la recolección y registro de las respuestas y la finalización del contacto entre ambas partes”.

Es una de las técnicas más comunes de las ciencias sociales, bajo el concepto de entrevista, se incluye la relación directa que se restablece entre el investigador y su objeto de estudio, a través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales.

Con este instrumento se pretende conseguir de fuentes primarias, información histórica de las comunidades cercanas al HPI, con el fin de indagar cuales eran las formas de vida de estas comunidades antes de la construcción del hotel y condiciones materiales de vida, esto se llevaría a cabo con una entrevista a las personas que tienen un conocimiento real acerca de la zona.

Con la implementación de esta técnica se establece la información necesaria para conocer y entender la realidad que se vive en las comunidades aledañas al HPI y su perspectiva respecto a las labores del hotel que influyen en ellos.

Las entrevistas realizadas se manejaron en tres aspectos los cuales fueron los sociales y económicos y la evaluación realizada hacia el hotel.

#### *2.3.6.2 La encuesta*

En Barrantes, 1999, “se expresa que el uso de entrevistas en una investigación, requiere de ciertas reglas que permitan acceder a la información en forma científica. La primera es que debe de ser un proceso sistemático, o sea, que cualquier investigador que repita su aplicación obtenga los mismos resultados”.

Esta investigación utilizó a la encuesta como instrumento metodológico para la consulta de los puntos de interés dirigidos a la obtención de resultados precisos que atañen a la investigación y los cuales le brindan la certeza necesaria para darle su validación.

#### *2.3.6.3 La observación natural*

Según Barrantes, 1999, la observación permite “ver”, más cosas de las que se observa a simple vista. La observación natural es cuando el observador es un mero espectador de una situación, sin que intervenga en modo alguno en los acontecimientos observados. Es una situación natural en el sentido que se produce, dentro del contexto usual en que surge el fenómeno de interés.

Dentro de este trabajo se aplicó la observación natural como método para conocer la dinámica en la que se desenvuelven las comunidades aledañas al hotel y su población, lo que permitió crear una perspectiva de la interacción donde y como viven los habitantes de la zona, y también esta técnica permitió la realización del un mayor análisis de la investigación.

#### *2.3.6.4 La muestra*

Según el diccionario de la lengua española la muestra es “la parte o porción extraída de un conjunto por métodos que permiten considerarla como representativa de él”.

La muestra estadística es el subconjunto de los individuos de una población estadística. Estas muestras permiten inferir las propiedades del total del conjunto.

Cuando una muestra es representativa se dice que reúne aproximadamente las características de la población que son importantes para la investigación. El tamaño de la población del Área de Influencia del Hotel Punta Islita, se encuentra conformada por el siguiente número de personas en cada comunidad y su respectivo porcentaje.

**Cuadro 3**  
**Población del área de influencia del HPI en número de habitantes por**  
**comunidad**  
**2009**

Comunidad	Nº de habitantes	Relativo
Islita	130	23%
Corozalito	145	26%
Pilas	152	27%
Pueblo Nuevo	135	24%
Total	562	100%

*Fuente:* Elaboración Propia.

El cuadro 3 muestra en absolutos y relativos el número de habitantes de las comunidades aledañas, las cuales funcionaron como la información base para el cálculo y distribución de la muestra que se recolectó.

Para el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$N = \left( \frac{Z \cdot o}{E} \right)^2$$

Donde:

- Z es el valor utilizado para el grado de confianza establecido.
- O es la estimación estándar de la población.
- E es el factor de error permitido para el intervalo de confianza.

Se propuso un nivel de confianza del 95%, al cual se asocia un valor  $Z=1,96$  (distribución de probabilidad normal estándar).

Se estimó un error estándar de 18 personas entrevistadas por comunidad y un error de alrededor 5 personas en el intervalo.

El tamaño requerido de la muestra es:

$$N = \left( \frac{Z \cdot o}{E} \right)^2 = \left( \frac{1,96 \cdot 18}{5} \right)^2 = 49,75 \approx 50$$

Esta muestra se distribuye de acuerdo al peso relativo del número de personas por comunidad en el total de la siguiente manera:

**Cuadro 4**  
**Distribución del número de intervalos en las comunidades por participación relativa en el total de la población 2009**

Comunidad	Valor Relativo	Nº de entrevistas
Islita	23%	11.5=12
Corozalito	26%	13
Pilas	27%	13.5=14
Pueblo Nuevo	24%	12
Total	100%	50

*Fuente:* Elaboración Propia.

El tamaño de la muestra determinó lo que se ilustra en el cuadro 4 donde se señala el número de entrevistas que se realizaron en las comunidades del área de influencia del HPI, esto de acuerdo a la aplicación de la fórmula anterior de la cual se derivó que en la comunidad de Islita se debió realizar 12 entrevistas, en Corozalito 13 entrevistas, Pilas con 14 entrevistados y en Pueblo Nuevo 12, para un total de cincuenta entrevistas.

Sin embargo, en el momento en que se realizaron las entrevistas se contó con un total de 53 entrevistas en total, esto debido a que las circunstancias así lo permitieron por lo que este total no afecta en los resultados finales, sino que aumentó la cercanía al logro de resultados más efectivos, al contar con más opiniones de las personas miembros de las comunidades aledañas al hotel.

Las entrevistas se realizaron al azar, esto quiere decir que no se tomó ningún sector o grupo de las comunidades en específico, sino que se trabajó con la población en general.

#### *2.3.6.5 Operacionalización de las variables*

El término variable se define como las características o atributos que admiten diferentes valores. Existen muchas formas de clasificación de las variables, para esta investigación se clasificarán de acuerdo con las unidades de análisis y zona geográfica.

Unidades de análisis: personas miembros de las comunidades, empresas (grupos de artesanos, pintores, restaurantes, tiendas, pulpería, entre otras).

2.3.6.6 Cuadro de variables e indicadores

**Cuadro 5**  
**Proyección socio-económica del Hotel Punta Islita en comunidades aledañas,**  
**Bejuco de Nandayure de Guanacaste, Costa Rica**

Categoría	Variables	Indicadores
1. Impacto Social.	1.1. Educación. 1.2. Vivienda. 1.3. Salud. 1.4. Servicios públicos. 1.5. Proyectos a futuro. 1.6 Organizaciones.	1.1.1. Preparación académica. 1.2.1. Condición de la vivienda. 1.2.2. Cantidad de electrodomésticos. 1.2.3. Carro propio. 1.3.1. Acceso al centro médico. 1.4.1. Acceso a servicios públicos. 1.5.1. Existencia de proyectos personales. 1.6.1. Pertenencia a alguna organización.
2. Impacto económico.	2.1. Empleo.	2.1.1. Cantidad de miembros por hogar. 2.1.2. Cantidad de miembros empleados por hogar. 2.1.3. Actividad laboral. 2.1.4. Tipo de empleo. 2.1.5. Jornada de trabajo. 2.1.6. Fuentes de empleo en la zona. 2.1.7. Opciones de empleo.

	<p>2.2. Actividades productivas.</p> <p>2.3. Servicios básicos.</p> <p>2.4. Capacitaciones.</p>	<p>2.2.1. Principal actividad productiva. 2.2.2. Ingresos de otras actividades productivas. 2.2.3. Tipos de tecnologías.</p> <p>2.3.1. Monto de facturación.</p> <p>2.4.1. Personas capacitadas en alguna actividad. 2.4.2. Personas interesadas en recibir capacitaciones.</p>
<p>3. Impacto del modelo del HPI: Responsabilidad Social Empresarial.</p>	<p>3.1. Evaluación al modelo del de RSE del HPI.</p> <p>3.2. Impacto al ambiente con la creación del HPI.</p> <p>3.3. Beneficios generados por el HPI.</p>	<p>3.1.1. Cambio en la condición socioeconómica desde la creación del HPI. 3.1.2. HPI como propulsor del desarrollo local. 3.1.3. Cambio en la condición socioeconómica con la existencia del HPI.</p> <p>3.2.1. Efectos sobre el ambiente con la creación del HPI. 3.2.2. Efectos de las actividades que realiza el HPI.</p> <p>3.3.1. Influencia del turismo en la economía. 3.3.2. Beneficios generados por el HPI. 3.3.3. Beneficios generados por el HPI para Guanacaste.</p>

Fuente: Elaboración propia.

## Capítulo III: Marco Teórico

Este capítulo muestra la exposición y análisis de conceptos que sirven como fundamento para explicar los antecedentes e interpretar los resultados de la investigación.

En el marco teórico se desarrollan las categorías relevantes para realizar el análisis correspondiente del objeto de estudio desde la perspectiva teórico conceptual.

### ***3.1 Desarrollo local integral***

El desarrollo local implica la participación activa de todas aquellas entidades y personas de la localidad interesadas en el progreso de la comunidad, como un proceso que se tomó de manera integral, ya que contribuyen a un crecimiento en conjunto que se sustenta a partir de la necesidad de impulsar fortalezas para el desarrollo comunal.

La idea básica del Desarrollo Económico Local (DEL) es facilitar a los actores principales de una región económica a emprender de manera independiente, iniciativas conjuntas orientadas al desarrollo económico de su región y a su posicionamiento estratégico en el país e incluso en el contexto global a través del desarrollo de ventajas competitivas.

El desarrollo económico local es un proceso de concertación público-privado entre los gobiernos locales, la sociedad civil organizada y el sector privado, con el propósito de mejorar la calidad de vida de la población, mediante la creación de más y mejores empleos y la dinamización de la economía de un territorio definido, en el marco de políticas nacionales y locales. Requiere de:

- Creación y fortalecimiento de la institucionalidad local de gestión del DEL.
- Fortalecimiento de competencias en la población.

- Creación de un ambiente favorable de negocios para la atracción de inversiones y la creación de nuevas empresas
- Promoción de la competitividad de las empresas.
- Generación de ventaja competitiva regional.

El desarrollo local debe tener por objetivos (Bernal, Cambroner y Zuñiga, 2001):

- Promover el crecimiento económico sostenible.
- Estimular la inversión y el ahorro interno.
- Crear oportunidades de empleo productivo.
- Crear y fortalecer capacidades empresariales, privilegiando la organización de pequeños y medianos productores empresarios y la formación y organización empresarial de las mujeres.
- Movilizar recursos de inversión pública y privada y otorgar financiamiento.
- Elevar la formación de los recursos humanos.
- Aprovechar los recursos naturales, manteniendo la capacidad productiva de los sistemas.

### **3.2 Capital social**

Relacionado, como categoría para el análisis se encuentra el concepto de capital social; que según Putnam (2002), es un atributo o componente de una sociedad, como la confianza entre sus miembros, las normas de reciprocidad y sus redes de participación colectiva y al igual que un compromiso en común, que pueda aumentar su eficiencia al facilitar acciones comunes y coordinadas.

El capital social es la capacidad de organizarse colectivamente para la toma de decisiones en busca de un bienestar en común. Para lograr obtener un resultado satisfactorio del objetivo planteado en común por una comunidad se deben de tomar en cuenta el entorno cultural, la capacidad de las personas, leyes y políticas así como el lugar geográfico en el que se desenvuelven.

Los componentes del capital social (Saavedra y Torero, 2005):

- Capital humano: corresponde al conocimiento técnico, salud, capacidad o destreza así como tiempo necesario para desarrollar la actividad.
- Capital social: son todos los activos o bienes que se adquieren dentro de relaciones en grupos, que van a facilitar el acceso a otros recursos.
- Capital producido: este se encuentra integrado con activos físicos (infraestructura, tecnología, semillas, ganado, y otras), activos financieros (dinero, capital de trabajo y activos de fácil conversión a efectivo).
- Capital natural: son los recursos naturales a los que se tienen acceso en la comunidad.
- Capital cultural: son los recursos y símbolos que mantiene la cultura en la que se parte.

Los autores Woolcock y Narayan (2005), distinguen tres tipos de capital social:

- Capital social de unión: hace referencia a lazos de unión en términos sociales, donde se implican pocas personas que viven muy cerca.
- Capital social de puente: se refiere a nexos que vinculan a personas y grupos similares, pero en distintas ubicaciones geográficas y que persisten en el tiempo.
- Capital social de escalera: se refiere a las relaciones entre grupos y personas de distinta identidad y distintos grados de poder sociopolítico. Estas relaciones aumentan el acceso a esferas políticas y por tanto a agencias externas que pueden ayudar en momentos de crisis, amenaza, etc.

Estos tipos de capital social pueden facilitar la adquisición de activos y la satisfacción de ciertos objetivos de vida.

El capital social le da relevancia a las organizaciones locales, debido a que estas organizaciones desempeñan un papel fundamental en procesos de desarrollo rural, esto radica en que los habitantes de las regiones rurales expresan sus demandas y organizan su participación social.

### **3.3 Desarrollo sostenible**

Según el sitio de internet de la ONU, el desarrollo sostenible puede ser definido como "un desarrollo que satisfaga las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para atender sus propias necesidades". Esta definición fue empleada por primera vez en 1987 en la Comisión Mundial del Medio Ambiente de la ONU, creada en 1983.

Sin embargo, el tema del medio ambiente tiene antecedentes más lejanos. En este sentido, las Naciones Unidas han sido pioneras al tratar el tema, enfocándose inicialmente en el estudio y la utilización de los recursos naturales y en la lucha porque los países - en especial aquellos en desarrollo- ejercieran control de sus propios recursos naturales.

El término internacionalmente conocido como desarrollo sostenible, sustentable o perdurable nació en el documento conocido como Informe Brundtland (1987), fruto de los trabajos de la Comisión de Medio Ambiente y Desarrollo de Naciones Unidas, creada en Asamblea del desarrollo sustentable. Dicha definición se asumiría a continuación:

El ámbito del desarrollo sostenible puede dividirse conceptualmente en tres partes:

- Ambiental.
- Económica.
- Social.

Se considera el aspecto social por la relación entre el bienestar social con el medio ambiente y la bonanza económica.

Deben satisfacerse las necesidades de la sociedad como alimentación, ropa, vivienda y trabajo, pues si la pobreza es habitual, el mundo estará encaminado a catástrofes de varios tipos, incluidas las ecológicas. Asimismo, el desarrollo y el bienestar social, están limitados por el nivel tecnológico, los recursos del medio

ambiente y la capacidad del medio ambiente para absorber los efectos de la actividad humana.

Ante esta situación, se plantea la posibilidad de mejorar la tecnología y la organización social de forma que el medio ambiente pueda recuperarse al mismo ritmo que es afectado por la actividad humana.

Desarrollo sostenible, si bien procede de la preocupación por el ambiente, no responde a temas fundamentalmente naturalistas, sino que trata de superar la visión del medio como un aspecto aparte de la actividad humana que hay que preservar. El ambiente está relacionado con la actividad humana y la mejor manera de protegerlo es responsabilizarse por las decisiones que se tomen.

### **3.4 Sostenibilidad turística**

Según la Organización Mundial del Turismo el turismo sostenible se define como:

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

Esta definición de turismo sostenible (turismo responsable, ecoturismo, turismo "slow"...), se ha traducido en la consideración de una serie de requisitos que la OMT (1994) considera fundamentales para la implantación de la Agenda 21 en los centros turísticos:

1. La minimización de los residuos.
2. Conservación y gestión de la energía.
3. Gestión del recurso agua.
4. Control de las sustancias peligrosas.
5. Transportes.

6. Planeamiento urbanístico y gestión del suelo.
7. Compromiso medioambiental de los políticos y de los ciudadanos.
8. Diseño de programas para la sostenibilidad.
9. Colaboración para el desarrollo turístico sostenible.

El enlace entre sostenibilidad y turismo constituye un punto de equilibrio entre los aspectos ambientales, sociales y económicos, tratando de llevar a estos a una situación ideal que implique el mutuo apoyo y responsabilidad que deben tener entre sí, esto para lograr un desarrollo integral del cual resulten beneficiadas todas las partes.

El éxito de la sostenibilidad turística crece de acuerdo a como se vaya sustentando, esto a través del compromiso de unión entre los responsables del proceso, para que así existan las bases que permitan mantener dicha sostenibilidad a través del tiempo.

### ***3.5 Turismo ecológico o ecoturismo***

Desde mediados de la década de los ochenta, Costa Rica inició un ascenso a nivel mundial como destino ecoturístico. Ya a finales de esa década, revistas especializadas en el tema sugerían que nuestro país era un modelo en el desarrollo del ecoturismo (Budowsk, 1990).

La oferta ecoturística del país ha cambiado como ha cambiado el perfil de los ecoturistas; las personas que en un inicio estaban dispuestas a soportar caminos difíciles, horas de chapulín para llegar al lugar de destino, camas poco confortables, baños compartidos, hoy exigen mejores condiciones y más actividades. La oferta ecoturística de Costa Rica debe ir paulatinamente innovándose a fin de mantener el posicionamiento que se ha logrado a través de los años y que nos siguen situando como uno de los mejores destinos ecoturísticos del mundo.

Según el sitio de *Nature Conservancy* se ha sumado a la Unión Mundial para la Naturaleza en la adopción de esta definición del ecoturismo:

“Viajes ambientalmente responsables a las áreas naturales, con el fin de disfrutar y apreciar la naturaleza (y cualquier elemento cultural, tanto pasado como presente), que promueva la conservación, produzca un bajo impacto de los visitantes y proporcione la activa participación socioeconómica de la población local”.

Concretamente, el ecoturismo se caracteriza por estos rasgos:

- Comportamiento del visitante que es consciente y de bajo impacto,
- Sensibilidad y aprecio con respecto a las culturas locales y a la diversidad biológica.
- Respaldo a los esfuerzos locales de conservación.
- Beneficios sostenibles para las comunidades locales.
- Participación local en la toma de decisiones.
- Componentes educacionales para el viajero y para las comunidades locales.

El ecoturismo puede rendir ingresos sumamente necesarios para la protección de los parques nacionales y otros parajes naturales, recursos que no podría obtenerse en otras fuentes. Además, el ecoturismo puede ofrecer una alternativa viable de desarrollo económico a las comunidades locales que cuentan con escasas opciones de generación de ingresos. El ecoturismo, asimismo, puede generar un mayor caudal de educación y activismo entre los visitantes, transformándolos en agentes de conservación más entusiastas y eficaces

Por lo que el ecoturismo, se define como visitas responsables con el ambiente a lugares de alta riqueza natural, los cuales han sido poco perturbados por la presencia humana, para disfrutar del medio natural y la cultura de quienes habitan la zona, que sirvan para la conservación del medio y para el desarrollo económico de quienes vivan ahí.

### **3.6 Turismo de sol y playa**

Según Ayala, H y Martín, R, lo primordial de esta clase de turismo es que este brinde un balance entre la naturaleza, el humano y su habitat, esto se refleja a través del funcionamiento de empresas, grupos o cooperativas que se dedican a ofrecer el servicio.

El turismo comúnmente denominado de “sol y playa” se considera, la modalidad que mayores flujos de pasajeros propicia a escala internacional. El poderoso atractivo del mar y, principalmente, las condiciones climáticas subtropicales e incluso en zonas de menor calor, constituyen una motivación de viajes vacacionales de primer orden.

La idea de que sol y playa no sea sólo balnearios, palmeras o relax, sino que el turista cuente con muchas otras opciones (deportivas, culturales, de entretenimiento, de naturaleza y otras), persigue ampliar la satisfacción para que el turismo sea playa y algo más, contándose en la región con los recursos culturales y naturales principales para ello.

A este modelo le es propio la sostenibilidad en todos los sentidos y se vincula con la multiplicidad de modalidades relacionadas con la cultura, la naturaleza, el deporte en cualquiera de los espacios ya sean litorales, urbanos o de interior y que ya se expresa en ritmos de crecimientos mayores de modalidades tales como turismo de eventos y convenciones, de naturaleza, cultural, cruceros, etc.

### **3.7 Programa de bandera azul ecológica**

Según datos del sitio de internet PBAE, este programa entró en vigencia el 1º de enero de 1996, con el objetivo de incentivar el desarrollo de las zonas costeras en concordancia con la protección de sus respectivas playas.

Como Objetivo General el PBAE se planteó, “establecer un incentivo para promover la organización de comités locales en las zonas costeras, comunidades,

centros educativos, espacios naturales protegidos y otros nichos turísticos y ambientales con el propósito de buscar su conservación y desarrollo en concordancia con la protección de los recursos naturales, la búsqueda de mejores condiciones higiénico-sanitarias y la mejoría de la salud pública costarricense”.

Dentro de las metas de este plan estratégico se decidió ampliar el Programa a la categoría de comunidades (tierra adentro.) En el año 2004, se amplió el PBAE a una tercera categoría, enfocada a los centros educativos con el afán de trasladar la filosofía de aseo e higiene a las instalaciones educativas, pero sobre todo con el objetivo de hacer sostenible el programa para las futuras generaciones.

En noviembre del año 2006, se elaboró el segundo plan estratégico para el período 2007-2012, y se decidió ratificar la creación de una cuarta categoría destinada a la conservación de espacios naturales protegidos. Además se acordó abrir el abanico de oportunidades para crear nuevas categorías en los próximos 5 años. Por último se decidió impulsar un convenio con la Fundación para la Educación Ambiental (FEE) con el objetivo de certificar playas y marinas en el ámbito internacional.

Según el PBAE, los aspectos a evaluar y debiendo ser estos igual o superior al 90% para la obtención del incentivo Bandera Azul Ecológica son los siguientes:

- Agua para consumo humano.
- Disposición de desechos sólidos.
- Disposición de desechos líquidos domésticos.
- Señalización de carreteras y lugares turísticos.
- Educación en Medio Ambiente.
- Atención Integral de la Salud.
- Disposición de vertidos industriales.
- Protección de los recursos hídrico.
- Seguridad policial y ambiental.

Estos datos ilustran el grado de responsabilidad que se debe de tener para la obtención de este programa, los cuales no son fáciles de conseguir, sin embargo hoy en nuestro país se lucha por la conservación de los recursos.

### ***3.8 Certificado de sostenibilidad turística***

El ICT desarrolló el programa de Certificación para la Sostenibilidad Turística para empresas turísticas, con fines de promoción al otorgarles un sello voluntario de que se acerque a un modelo de sostenibilidad, en cuanto al manejo de los recursos naturales, culturales y sociales.

La sostenibilidad busca una interacción equilibrada de tres factores esenciales dentro de la industria del turismo: la administración apropiada de los recursos naturales y culturales; la mejoría de la calidad de vida de las comunidades vecinas y el éxito económico el cual contribuye a otros programas del desarrollo nacional.

En los últimos años, el turismo se ha convertido en una de las principales fuentes de divisas del país. Gran parte del país se encuentra inmerso dentro de algún tipo de actividad turística. Al lado de los grandes proyectos turísticos, fundamentalmente inversión extranjera, han sobrevivido algunas pequeñas y medianas empresas nacionales.

**Cuadro 6**  
**Costa Rica: Número de empresas con declaratoria turística según tipo y condición**  
**2008**

<b>Condición de la Empresa</b>				
<b>Tipo de empresa</b>	<b>En proyecto</b>	<b>En operación</b>	<b>Total</b>	<b>Empresas canceladas*</b>
Hospedaje	58	460	518	17
Agencias de Viajes	46	306	352	0
Alquiler de automóviles	5	20	25	0
Transporte Acuático	12	26	38	3
Gastronómico y Diversión	33	459	492	25
Líneas Aéreas	0	28	28	2
Total	155	1.312	1.467	47

\*Se refiere a empresas a las que se les ha cancelado la declaratoria turística a diciembre de 2008.

*Fuente:* Anuario Estadístico 2008 del ICT.

Según el ICT, y como se expone en el cuadro 6 predomina en el país las empresas turísticas de hospedaje (cabins, hoteles y otros), seguidas por las empresas de agencias de viajes y las de automóviles.

El cuadro refleja que los turistas son la fuente principal por la cual se brinda la mayor estadía en nuestro país, incrementando los niveles de ingresos financieros a los pequeños, medianos y grandes empresarios que fungen la empresa turística de Costa Rica.

### **3.9 Normativa turística**

En Costa Rica el MINAET es la institución encargada de velar por el bienestar del medio ambiente y de regular la exploración de los recursos, cuenta con el apoyo de la SETENA, el cual es el ente que tiene por tarea la realización de evaluaciones

de impacto ambiental, así como la realización de inspecciones de campo para el control de construcciones que atenten contra el medio ambiente, también hacen recomendaciones de políticas y proyectos de ley sobre el ambiente, además recomendar acciones necesarias para la minimización del impacto sobre el medio, atienden denuncias que ostenten contra el ambiente y presentan informes de labores al MINAET.

Además de estas instituciones, en Costa Rica se establecen leyes como lo es la ley Orgánica del Ambiente 7554, la ley de Conservación y Vida Silvestre y sus reformas, ley Forestal 25721 y ley de Biodiversidad n° 7788.

Por otra parte, dentro de la Constitución política de Costa Rica, se especifica el artículo 50 donde se establece que:

“El Estado procurará el mayor bienestar a todos los habitantes del país, organizando y estimulando la producción y el más adecuado reparto de la riqueza.

Toda persona tiene derecho a un ambiente sano y ecológicamente equilibrado. Por ello se está legitimado para denunciar los actos que infrinja ese derecho y para reclamar la reparación de daños causados”.

Lo anterior deja ver que la legislación política de Costa Rica ha fomentado e impulsado el sector turístico de nuestro país, esto se ve reflejado en el incentivo de leyes y decretos que benefician estos sectores, de igual forma mejorando los servicios brindados a los turistas, entre estas leyes y decretos se encuentran:

Ley No. 6990, ley de incentivos para el desarrollo turístico:

- (Del 5 de julio de 1985, publicada en La Gaceta No. 143 del 30 de julio de 1985, reformada por la Ley No. 7293 denominada Ley Reguladora de todas las Exoneraciones Vigentes, su Derogatoria y sus Excepciones”, publicada en La Gaceta No. 66 del 3 de abril de 1992 y por la Ley No. 8114 publicada en el Alcance No. 53 a La Gaceta No. 131 del 9 de julio del 2001).

Tiene por objeto establecer un proceso acelerado y racional de desarrollo de la actividad turística costarricense, para lo cual se establecen los incentivos y beneficios que se otorgarán como estímulo para la realización de programas y proyectos importantes de dicha actividad.

Ley No. 2706, ley de industria turística:

- (Del 2 de diciembre de 1960, publicada en La Gaceta No. 275 del 6 de diciembre de 1960, modificada por Ley No. 7293, Ley Reguladora de todas las Exoneraciones Vigentes, del 31 de marzo de 1992, publicada en La Gaceta No. del 3 de abril de 1992).

El artículo 7 establece un impuesto a favor del Instituto Costarricense de Turismo, del 3% sobre la suma cobrada diariamente a los pasajeros por habitación en todos los hoteles, pensiones y establecimiento similares.

Y el artículo 8 dice que, los hoteles, pensiones y demás establecimiento similares de alojamiento, quedan obligados a llevar un Registro de Huéspedes por medio de tarjetas que emitirá el Instituto Costarricense de Turismo para tal efecto, de acuerdo con las disposiciones que al respecto contendrá el Reglamento de esta ley.

Decreto Ejecutivo No. 25226-MEIC-TUR, reglamento de las empresas y actividades turísticas:

- (Del 15 de marzo de 1996, publicado en La Gaceta No. 121 de 26 de junio de 1996, reformado por Decreto Ejecutivo No. 26843-MEIC-TUR de 2 de marzo de 1998, publicado en La Gaceta No. 75 de 20 de abril de 1998 y por Decreto No. 29058-MEIC-TUR de 6 de noviembre del 2000, publicado en La Gaceta No. 220 de 16 de noviembre del 2000.

Este Reglamento tiene por finalidad regular el otorgamiento de declaratorias turística a las empresas y actividades que clasifiquen como turísticas. Dicha clasificación será facultad exclusiva del ICT.

### **3.10 Generación de empleo por turismo**

De acuerdo con la gaceta del 25 de junio del 2008, en los últimos tiempos, Costa Rica ha experimentado un proceso de cambio en su estructura económica: el país disminuyó su dependencia de las exportaciones de café, banano y otros productos tradicionales, en tanto se ha orientado a buscar nuevas fuentes de divisas como lo es el turismo.

Debe tenerse en cuenta que los estándares internacionales indican que, por cada empleo generado en el sector hotelero, se crean dos o tres empleos turísticos directos y tres empleos indirectos; en otras palabras, por cada empleo generado por el sector hotelero, surgen entre cinco y seis nuevas fuentes de trabajo. El empleo indirecto se genera en sectores como transporte, comunicaciones, comercio y demás actividades proveedoras de insumos necesarios para el adecuado funcionamiento de la actividad.

Otro efecto de la actividad turística es su relación con el ámbito rural. A diferencia de la tendencia tradicional de la actividad económica costarricense, el 71.5% de la oferta turística se ubica fuera del Valle Central, en particular en zonas hasta entonces muy olvidadas de Guanacaste, Puntarenas y Limón.

La actividad turística bien orientada es también una importante fuerza en pro de la conservación del ambiente; los recursos naturales se conservan, al tiempo que son aprovechados para generar empleo y bienestar.

A pesar de que el turismo en nuestro país representa la fuente de ingreso más importante y genera gran cantidad de empleos especializados, los hoteles y restaurantes de las zonas turísticas enfrentan serios problemas para contratar personal idóneo que pueda brindar servicios de calidad al turista.

### **3.11 Índice de Desarrollo Humano en Costa Rica (IDH)**

Según las Naciones Unidas, el IDH es una medida que permite monitorear la evolución de los niveles de desarrollo humano de países y regiones en tres áreas: la posibilidad de vivir una vida larga y saludable, de acceder al conocimiento y de disfrutar de un nivel de vida decente.

El Índice de Desarrollo Humano se mide por:

- Porcentaje de alfabetización.
- Acceso a la educación primaria secundaria y universitaria.
- Expectativa de vida al nacer.
- Ingreso per cápita.

Costa Rica ha logrado un elevado nivel de Desarrollo Humano (DH) que le ubica en el cuarto lugar en América Latina. El país ha continuado aumentando el valor de su IDH, pero en los últimos cinco años, ha caído progresivamente de posición con respecto a otros países, pasando de la posición 41 a la 48.

En cuanto a los indicadores que componen el IDH para Costa Rica, la expectativa de vida es una de las más altas de todo el mundo (puesto 25) con 78.2 años. En el ingreso per cápita ajustado (PPA) el país llega al lugar 57 con US\$9606 y en el caso de la matrícula educativa primaria, secundaria y universitaria, el país abarca un 68%, ubicándose en el puesto 112 de 173 países, siendo esta la tasa de matrícula más baja de todo el grupo de países de alto desarrollo humano. La tasa de alfabetización alcanzó en esta ocasión al 95.8% de la población. Existen además importantes asimetrías entre los 81 cantones del país.

Estos datos se ven reflejados en el modelo del HPI, debido a que éste funciona en pro de un desarrollo económico y social per cápita de la población aledaña al hotel, al contar con la implementación de programas que van de acuerdo al mejoramiento constante de bienestar poblacional.

### **3.12 Índice de Desarrollo Social en Costa Rica (IDS)**

Según el informe final del MIDEPLAN para el año 2007, los datos del IDS reflejan la heterogeneidad existente en el nivel de desarrollo social de Costa Rica, situación que se hace más evidente cuando la unidad de análisis es el cantón y aún más cuando es el distrito.

Las posiciones dentro del IDS (valores cercanos a cien) representan las dimensiones que lo conforman por lo que son posiciones más ventajosas.

En general los lugares más lejanos del país son los que enfrentan los menores niveles de desarrollo, especialmente dentro de las áreas fronterizas de norte y sur del país y la Zona Atlántica.

**Cuadro 7**  
**Nandayure y Bejuco: Índice de desarrollo social**  
**2007**

<b>Zona</b>	<b>Índice de Desarrollo Social</b>	<b>Posición</b>
Cantón: Nandayure	37,5	54
Distrito: Bejuco	37,4	419

*Fuente:* Elaboración propia con datos del MIDEPLAN, 2007.

El cuadro 7 detalla el IDS del cantón de Nandayure el cual indica tener un valor de 37,5 de IDS que lo coloca en la posición número 54 de los 81 cantones del país; mientras que el distrito de Bejuco señala un 37,4 de IDS, posicionándolo en el lugar 419 de los 469 del total del territorio.

Los anteriores datos evidencian la importancia de incrementar esfuerzos para desarrollar programas y proyectos, que vayan encaminados al fortalecimiento del sector turístico, con la finalidad de aprovechar el potencial de la zona de Nandayure.

Lo anterior muestra que tanto el cantón de Nandayure como el distrito de Bejuco se encuentran en posiciones desventajosas con respecto a otras zonas del país, principalmente de la Zona Metropolitana, al encontrarse a menos de la mitad del valor máximo (cien) del indicador del Desarrollo Social.

### **3.13 Plan Nacional de Desarrollo Humano**

#### **3.13.1 Turismo**

El MIDEPLAN registra que el turismo ha tenido un estancamiento en su crecimiento lo que ha conducido a una disminución en la tasa de ocupación de los hoteles. La situación descrita se explica por:

- El agravamiento de la inseguridad ciudadana.
- Poco desarrollo en la infraestructura de carreteras, puertos y aeropuertos.
- La mayor competencia de otros destinos turísticos.
- Insuficiente promoción turística en el extranjero.
- Atraso en apertura aérea y aeroportuaria.
- La posibilidad de emplear incorrectamente los incentivos que se asignan para el fomento de la actividad turística, como por ejemplo lo dispuesto en el artículo 11 de la ley de incentivos para el desarrollo turístico el cual permite, a empresas de campos diferentes a esta actividad, reducir del impuesto sobre la renta el 50% del monto invertido en proyectos turísticos que bien pueden no realizarse efectivamente.
- La actual crisis económica mundial, la cual ha afectado severamente el sector turístico, dado a la disminución de la demanda.

Ante ese panorama es fundamental impulsar una serie de acciones relacionadas con la promoción, profesionalización, eliminación de cargas tributaria, mejoramiento de la infraestructura y protección ambiental. Estos factores contribuirán al desarrollo de la actividad turística que ha sido catalogada como la principal actividad por su potencial como creadora de empleo, inversión extranjera

y promotora de un crecimiento económico compatible con el bienestar ambiental y el desarrollo rural.

### **3.14 Responsabilidad Social Empresarial (RSE)**

Noguera, Y, y Vega, S, opinan que, la práctica de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ha tomado auge en el mundo y también en Costa Rica, donde decenas de empresas implementan programas internos y externos para satisfacer a sus grupos de interés.

#### *3.14.1 Antecedentes*

Las primeras iniciativas que se registran sobre RSE se remontan a 1943 con el credo de Johnson & Johnson, el cual introduce una nueva filosofía industrial que define la responsabilidad de la empresa hacia sus clientes, empleados, comunidad y públicos de interés.

En 1976 se registra otro hito que favoreció el nacimiento de la RSE. En ese año la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo (OECD, por sus siglas en inglés) *The OECD Guidelines for Multinational Enterprises*. Estas guías buscan asegurar que las operaciones de las empresas estén en armonía con las políticas de los gobiernos, fortalecer la base de la confianza mutua entre el sector privado y las sociedades donde operan, así como mejorar la contribución de las multinacionales al desarrollo sostenible.

Luego, en 1977 se da la declaración tripartita de principios concernientes a empresas multinacionales, por parte de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la cual incluyó 28 recomendaciones.

Posteriormente, en 1986 se funda la "Caux Round Table", la cual la componen líderes empresariales de Europa, Japón y Estados Unidos con la misión de impulsar un rol activo de las industrias y empresas como impulsoras de un movimiento innovador mundial.

En adelante, siguieron apareciendo iniciativas orientadas especialmente a la protección del ambiente y a la calidad.

### 3.14.2 ¿Qué es Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?

"Es el compromiso del negocio de contribuir al desarrollo económico sostenible, trabajando con empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general para mejorar su calidad de vida". (*Consejo Mundial Empresarial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD)*).

"Es el compromiso permanente de las empresas para aumentar su competitividad mientras contribuyen activamente al desarrollo sostenible de la sociedad costarricense mediante acciones concretas y medibles dirigidas a solucionar los problemas prioritarios del país". (*Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED)*).

"Es la responsabilidad de toda empresa de trabajar en conjunto con sus empleados y sus familias, la comunidad y la sociedad civil, en el marco de un proceso de mejoramiento continuo, en aras de garantizar la sostenibilidad del desarrollo y el acceso a una calidad de vida digna". (*Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH)*).

Aunque no existe un consenso sobre cuál es la mejor definición, si existen algunos elementos comunes que comparten muchas de ellas, según lo describe un estudio de INCAE y la Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED):

- Compromiso de las empresas: de operar de tal forma que agregue valor a la sociedad.
- Decisión voluntaria: carácter exclusivamente voluntario y no regulado por ley.
- Beneficios para la sociedad y públicos de interés (stakeholders): algunas mencionan a grupos específicos, como comunidades, clientes, proveedores, empleados y familias, entre otros.

- Conducta ética: incluye además de las expectativas del negocio, las de la sociedad sobre lo que significan prácticas de negocio aceptables.
- Desempeño ambiental: se resalta el desempeño en el cuidado del medio ambiente.
- Adaptabilidad: importancia de adaptar a la RSE al contexto y realidad de las sociedades en las que operan las empresas.

### 3.14.3 Desempeño tridimensional

Anteriormente, y aún ahora, muchas empresas han evaluado su desempeño únicamente por su desarrollo económico. Actualmente, la competencia mundial y local ha obligado a los negocios a ser competitivos no solo en el aspecto financiero, sino también en el ambiental y en el social.

**Figura 1**  
**Desempeño tridimensional**



*Fuente:* Elaboración propia.

Esta triple evaluación conocida internacionalmente como “*Triple bottom line*” es “la visión integradora corporativa que argumenta que el crecimiento de la empresa se basa en la creación de valor económico en conjunto con el ejercicio de la responsabilidad social con sus empleados y sus comunidades, y de la sostenibilidad ecológica con el medio ambiente donde opera”, según la define la CIDH.

Además de trabajar paralelamente en estos tres ejes, algunas empresas se han preocupado también por reportar los resultados de su gestión durante un período determinado, en cada uno de estos aspectos por igual. Existen modelos propios

de reporte y también están disponibles las guías del *Global Reporting Initiative* (GRI), que establece lineamientos específicos para reportar correctamente los resultados en cada uno de los campos.

#### *3.14.4 Factores que inciden en el sector privado en el ámbito de la RSE*

- Creciente preocupación por los problemas ambientales y sociales por parte de los gobiernos y la sociedad civil. Esto les genera iguales o mejores niveles de retorno sobre la inversión.
- Expectativas" de la comunidad internacional. Iniciativas globales y regionales. Se da una creciente preferencia de los consumidores por productos y servicios elaborados por empresas socialmente responsables.
- Regulación. Cada vez hay más requisitos para la escogencia de los proveedores por parte de las compañías multinacionales, que incluyen como condición la adopción de prácticas de RSE.
- Presiones de las fuentes de financiamiento respecto del desempeño ambiental y social. Existe un creciente costo por mala conducta frente a temas de RSE, como pérdida de reputación, participación, fidelidad del cliente.

#### *3.14.5 Beneficios para las empresas*

1. Otorga una licencia social para operar y permite evitar crisis debido a malas conductas.
2. Mejora la reputación y las marcas.
3. Genera operaciones más eficientes.
4. Mejora el desempeño financiero.
5. Incrementa las ventas y la fidelidad del cliente.
6. Permite atraer y retener colaboradores de calidad.
7. Promueve la creación de nuevas oportunidades de negocios.
8. Permite atraer y retener inversionistas y socios de negocios de calidad.

El objetivo del HPI fue la facilitación de la creación de una comunidad turística formada por una red de grupos similares en valores y objetivos comunes, que colaboraran en la transformación social integral.

En la actualidad el Hotel Punta Islita cuenta con un programa de capacitación y educación mediante el cual los colaboradores pueden solicitar becas parciales, totales o préstamos económicos para concluir estudios o tomar carreras técnicas o profesionales. Se les brinda capacitación mediante un plan anual realizado por la jefatura del departamento correspondiente en coordinación con recursos humanos.

También, se cuenta con un estudio por competencias para evaluar el cumplimiento de cada colaborador y así poder acceder a un plan de incentivos adicionales al salario.

### ***3.15 Responsabilidad Social Turística (RST)***

Con el crecimiento del Hotel Punta Islita en el año 2006 se empezó a tomar en cuenta a la responsabilidad social como equilibrio entre la empresa que sostiene su proyecto así como su compromiso para con sus comunidades aledañas, esto para promover la Responsabilidad Social Turística (RST), la cual se basa en cinco pilares conformados por el personal, la comunidad, el huésped, el ambiente y el hotel, esto vistos como la visión de valor social, ambiental y económico.

Según el HPI en el 2008, con la clara visión de largo plazo, los factores del entorno claramente definidos y el apoyo del presidente de la empresa, así como de la junta directiva de la misma, la gerencia definió tres ejes estratégicos fundamentales en los que apoyar su gestión:

- Eje social.
- Eje cultural.
- Eje ecológico.

Cada uno de ellos tiene metas y estrategias las cuales se entrelazan apoyándose y formando un sistema que busca su sostenibilidad, todos estos ejes articulados deben generar un gran eje económico que resulta ser uno de los fines principales.

Estrategias con mayor relevancia:

- Programas educativos para los niños a través del arte y el desarrollo del pensamiento sistémico con el fin de disminuir la brecha existente en la calidad de la educación rural, a la par de que se promueve en la juventud un pensamiento creativo, abierto a las oportunidades. Como primer etapa nació la guardería infantil dirigida profesionalmente por personal bilingüe ampliamente calificado y la asesoría de psicopedagogas especializadas.
- Programas de becas para que los colaboradores del hotel puedan realizar estudios superiores o de perfeccionamiento profesional.
- Paquetes de beneficios extraordinarios para motivación personal.
- Programas de capacitación en artes visuales, literatura, creatividad, teatro y establecimiento de microempresas que benefician a diversos grupos de comunidades, contribuyendo con el desarrollo integral de las personas y de sus familias.
- Existen varios grupos que crean y producen para el mercado cautivo del hotel y otros mercados. Ellos son: Artistas del Papaturro, Bosque-Mar, “Artistas de Cerámica las Canturrias” y Jóvenes de Islita, reuniendo en total a más de sesenta artistas.
- La creación del Museo de Arte Contemporáneo al Aire Libre Punta Islita (MACPI), único en América Latina, es el eje del movimiento creativo, concebido por la artista y la mercadóloga internacional Marcela Valdeavellano como punto de encuentro para el desarrollo del programa de RSE, a cargo de la artista plástica Loida Pretiz, ha implementado un programa de capacitación artística comunitaria junto a otros artistas y expertos. Este museo se encuentra inscrito en ICOM y UNESCO, cuenta con una creciente colección de artistas locales, nacionales e internacionales, expuesta en las fachadas y paredes de las casas de la

comunidad. Además, recientemente fue visitado por las educadoras del MOMA, quienes lo eligieron para formar parte de su laboratorio educativo.

- De gran relevancia en el desarrollo integral de la comunidad es la generación de microempresas locales que le ofrecen bienes y servicios al hotel y a la comunidad.
- Para la protección del ambiente se cuenta con la asesoría de biólogos regentes que realizan inventarios de especies de flora y fauna, diagnósticos para recomendar planes de protección y recuperación de especies perdidas que restablezcan un encadenamiento biológico en el área, replantando árboles cuyos frutos atraigan y conserven especies que se han extinguido en el área (Hotel Punta Islita, 2008).

### **3.16 Bienestar social**

Se define según el sitio de internet de definiciones sociales, por bienestar social se designa al “conjunto de factores o elementos que participan a la hora de determinar la calidad de vida de una persona y que en definitivas cuentas son también los que le permitirán a estas gozar y mantener una existencia tranquila, sin privaciones y con un constante en el tiempo estado de satisfacción”.

Entre estos factores se incluyen e incidirán casi de la misma manera aspectos económicos, sociales y culturales. Si bien es cierto que lo que se entiende por bienestar posee una importante carga subjetiva que le imprimirá cada individuo con su propia y singular experiencia, porque es claro, lo que para uno es bienestar para otro puede no serlo, existen factores objetivos para determinarlo y que son los que nos permitirán hablar y distinguir cuando hay o no hay una situación de bienestar.

Entonces, básicamente, en la concepción del bienestar social se incluyen todas aquellas cosas que inciden de manera positiva para que un sujeto, una familia, una comunidad puedan alcanzar el objetivo de tener una buena calidad de vida.

## Capítulo IV: Marco Referencial

### 4.1 Guanacaste

Según el periódico de la nación 2008, ubicada al noroeste del país, Guanacaste proviene del azteca “*Quah-Nacaz-Tlan*”, que significa “Lugar junto a los árboles con oreja” constituyéndose como una región de profunda en cultura.

Guanacaste es vista como la cuna del folclor costarricense: una tierra cálida, llena de tibias playas, cuna de la tradición culinaria del maíz y la producción de ganado, azúcar y granos.

La imagen agradable de un lugar dedicado a la agricultura y la ganadería, se ha visto transformada en las últimas décadas por un auge turístico que ha cambiado el modesto estilo de vida de los guanacastecos, por una opulencia de sus nuevos habitantes similar al del primer mundo.

La carretera Interamericana, el aeropuerto internacional Daniel Oduber y el puente La Amistad de Taiwán son obras de infraestructura que han cambiado el eje de vinculación con el resto del país y el mundo; igualmente, han acelerado y expandido los procesos interculturales. Además, cuenta con aeródromos (Tamarindo, Islita y Carrillo) que permiten el ingreso a los principales destinos de Guanacaste Sur. Esto ha hecho que Guanacaste concentre el 12,4% del total de las habitaciones hoteleras de Costa Rica y es la provincia con mayor potencial turístico

En la economía guanacasteca es importante la ganadería y la agricultura pero el recurso principal de la provincia son las playas, tiene un amplio potencial para el desarrollo de productos combinados de playa y recurso natural como sucede con la arribada de tortugas Lora en el Refugio de Vida Silvestre de Ostional y con los esteros y manglares de la parte sur, sobre todo los que separan la playa de Islita, Bejuco, San Miguel, Coyote y Guiones.

La siguiente figura ubica la provincia guanacasteca, destacando la localización del HPI.

**Figura 2**  
**Mapa de Guanacaste, Costa Rica**  
**Ubicación del Hotel Punta Islita**



Fuente: Obtenido del sitio de internet BLOGSPOT. 2010.

La región de Guanacaste es una de las zonas más importantes de Costa Rica al tratarse de un área turística que sobresale por su alto nivel de visitantes que buscan los diferentes ambientes que este ofrece, además de sus comodidades que hacen aun más atractiva la estadía.

#### 4.1.1 Acciones de desarrollo en Guanacaste

En MIDEPLAN 2009, Guanacaste es vista por el Estado como una provincia de gran auge económico y de atractivo turístico, la cual requiere de esfuerzos en la mejora de su infraestructura, esto con el fin de transformar a la provincia en una

zona de mayor comodidad para quienes la visitan y también para alcanzar mayores posibilidades de desarrollo de sus habitantes.

#### *4.1.1.1 Plan Nacional de desarrollo para la provincia de Guanacaste*

Según la perspectiva de MIDEPLAN, las necesidades actuales de Guanacaste, se deben fundamentalmente debido al crecimiento experimentado en los últimos años, los cuales resultan de una serie de retos inéditos para la región. Por tanto se requiere del Estado acciones específicas que permitan que este crecimiento resulte en una mejor calidad de vida.

En consecuencia, MIDEPLAN asumió la creación de un “Plan de Acción para la Provincia de Guanacaste”, cuyo objetivo consiste en contribuir con el desarrollo social, económico y ambiental de la provincia, mediante la ejecución de acciones estratégicas que impulsen la reducción de las brechas geográficas de desarrollo.

Para lograr este objetivo buscó el apoyo de instituciones que inciden en el proceso de desarrollo de la región, pero dando relevancia a los representantes de las comunidades, de manera que tuviésemos información actualizada de primera mano que sirviera de guía para su elaboración. El plan se divide en tres ejes que se presentan a continuación:

- Eje I: Gestión integrada del recurso hídrico, manejo de los desechos sólidos y planes reguladores

El Sector de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones, coordinó con las instituciones del sector (MINAE, AyA, ICE, SENARA, MAG) el “Plan de Abastecimiento de Agua para Guanacaste” con el objetivo de garantizar la oferta hídrica y asegurar el abastecimiento de agua de la población y el desarrollo a corto, mediano y largo plazo:

El plan contempla, en el corto plazo, el “Proyecto de Abastecimiento de Agua Potable para la Margen Occidental del Río Tempisque” a partir del

sistema Arenal, que llevaría a la zona costera un caudal de 1000 litros por segundo, con capacidad para ampliarse a 1500 litros por segundo.

A mediano plazo, incorporaron el “Proyecto de Abastecimiento de Agua para la Margen Oriental y Occidental del Río Tempisque” a partir de la Presa-Embalse Canal Oeste - Piedras

Y el “Proyecto de Abastecimiento de Agua para la Margen Occidental del Río Tempisque” a partir de la Presa-Embalse La Cueva, ambos proyectados para el 2012 y.2015 respectivamente.

Estas iniciativas, contempladas en el “Plan Nacional para la Gestión Integrada de los Recursos Hídricos”, aumentarían significativamente la oferta de agua de la región. Los tres proyectos anteriores complementan la oferta proveniente de las aguas subterráneas y del potencial hídrico derivado de la desalinización de las aguas marinas; permitiendo brindar una amplia seguridad hídrica a corto, mediano y largo plazo a la provincia de Guanacaste.

- Eje II: Producción, Infraestructura y Energía.

Este eje toma importancia ante la problemática planteada en cuanto a la falta de apoyo a la actividad agropecuaria y al desarrollo de pequeñas y medianas empresas (PYMES), así como a la necesidad de atraer más inversión mediante la instalación de zonas francas en zonas de menor desarrollo relativo.

MIDEPLAN consideró importante el impulso de proyectos que generen un valor agregado local, fuentes de empleo de calidad y un aumento del ingreso. La actividad productiva requiere de apoyo en asistencia técnica, créditos y capacitación que les permita mayor competitividad.

En cuanto a la infraestructura vial y aeroportuaria de la región, ésta se encuentra debilitada y colapsada. El desarrollo de actividades como el

incremento del turismo demanda de una buena infraestructura que permita hacer más atractiva la llegada de nuevas empresas que generen empleo y encadenamientos productivos.

Por otro lado en el tema energético, mientras la producción de energía generada mediante fuentes hídricas ha sufrido una disminución, vinculado con la baja en los niveles de precipitación en la región; la producción de energía geotérmica y eólica muestra un aumento.

- Eje III: Acceso a los servicios básicos: educación, salud, vivienda y seguridad ciudadana.

En educación, la región enfrenta un bajo rendimiento académico en secundaria, que se manifiesta en los niveles de repetición y deserción, una deficiente infraestructura educativa y falta de capacitación de los docentes para la enseñanza.

En el sector salud, la provincia reporta una alta incidencia en enfermedades cardiovasculares, tumores malignos y bajos porcentajes de aseguramiento, así como también poco recurso humano médico especializado, limitaciones de equipamiento e infraestructura, especialmente, de los EBAIS. También demandan mayores recursos para el desarrollo de programas preventivos que conlleven estilos de vida saludable.

La provincia enfrenta problemas en los niveles de desempleo y el aumento de hogares en condiciones de pobreza, a la falta de generación de fuentes de empleo de calidad, que permita a las personas la obtención de mayores ingresos. La población considera que los programas dirigidos a combatir la pobreza deben considerar más aspectos de desarrollo que de asistencialismo.

En vivienda, la región enfrenta serias limitaciones para atender el déficit de vivienda por el elevado costo de los terrenos y el crecimiento desordenado,

mostrando una necesidad de requerir mayor compromiso del Ministerio de Vivienda para la definición de políticas de ordenamiento territorial.

La inseguridad ciudadana tiene causas diversas, desde la pérdida de valores que lleva al irrespeto a la vida humana hasta la inaplicabilidad de las leyes por parte del Poder Judicial. En este tema, la población exhibe la problemática de una deficiente infraestructura física de las instalaciones policiales, falta de policías, al igual que, mejorar los sistemas de escogencia y mayor capacitación de los efectivos policiales.

Considerando las necesidades anteriores, los representantes institucionales analizaron las iniciativas municipales y definieron acciones:

- Para el mejoramiento de la infraestructura educativa y programas de apoyo a estudiantes en condiciones de pobreza por un monto de **20.966** millones de colones.
- La atención a la salud e incremento de la infraestructura y equipo médico de ese sector por un monto de **26.240** millones de colones.
- Proyectos habitacionales con soluciones y lotes urbanizados del Sistema Financiero de la Vivienda por un monto de **2.333** millones de colones.
- Y el aumento del personal policial para mantener la seguridad ciudadana por un monto de **452** millones de colones.

#### ***4.2 El turismo en Guanacaste***

Guanacaste es bien conocida por sus playas, y eso es exactamente lo que los visitantes encuentran a lo largo de línea costera, donde abundan los hoteles, cabinas y restaurantes; algunos lujosos, otros más modestos, pero que le garantizan al visitante una opción para cada presupuesto. Algunos de los mejores hoteles de playa del mundo se sitúan en las playas guanacastecas, como lo son el hotel Papagayo Resort, el Flamingo Beach and Resort and Spa, el hotel RIU, entre otros.

Según el sitio virtual de *Visita Costa Rica* zona del Pacífico Norte está conformada por bahías, golfos, colinas y acantilados de volcanes, de ríos y de playas. Todos estos atributos que presenta la provincia de Guanacaste, son una clara invitación al turismo internacional como nacional, que ven una fácil opción para poder salir de la cotidianidad.

Tanto es el encanto que los extranjeros ven en esta provincia, que muchos de ellos deciden asentarse o tener una casa de descanso en la zona, dando esto inicio a las lujosas y visibles construcciones de apartamentos en las áreas con mejores vistas panorámicas. Este tipo de actividades han sido punto de discordia entre los lugareños y los desarrolladores de estas construcciones, esto a que los primeros consideran que estas actividades perjudican el ambiente, hacen uso irracional del recurso hídrico el cual se considera limitado, y regulan el acceso de los originarios de la zona.

Sin embargo, las continuas riñas respecto a que tan perjudiciales son estas señas de desarrollo no han tenido su fin, ya que se argumenta que existen más beneficios para la población en general que los que se podrían obtener sólo para unos pocos.

El caso de las comunidades aledañas al HPI, no cuentan con propiedades privadas (casas de descanso), por lo que no cuentan como un lugar conflictivo con respecto a este tema.

### **4.3 Nandayure**

Nandayure es el cantón número nueve de la provincia de Guanacaste. Se fundó el 8 de abril de 1962. Históricamente formó parte de la colonia de los chorotegas.

El cantón de Nandayure está ubicado en la península de Nicoya, a 130 Km. de San José por la ruta Puntarenas-Playa Naranjo-Nicoya-Carmona, también se puede llegar por la ruta el Río Tempisque, cruzando el Puente de la Amistad de Taiwán, su distancia es de 220 Km. Cuenta este cantón con seis distritos, siendo

Carmona la Ciudad Cabecera, tiene una extensión de 565.5 kms<sup>2</sup> y una población de más de 12.000 habitantes, Bejuco es el distrito más poblado con 3.000 habitantes. Su altitud oscila entre los cero y los 700 metros sobre el nivel del mar, la ciudad de Carmona tiene una altura de 80 msnm.

Mediante la Ley nº 50 del 1 de agosto de 1910, don Ricardo Jiménez Oreamuno, dispuso fundar una colonia agrícola con 100 familias en la parte sur de Guanacaste provenientes de Atenas, San Ramón y Palmares, nombrada inicialmente como Colonia Carmona. En ese mismo año con ley nº 367, se nombra a un presbítero llamado José Daniel Carmona Briceño jefe de la colonia.

La primera ermita se construyó en 1910 durante el arzobispado de Víctor Manuel Sanabria Martínez. San Isidro Labrador fue elegido como patrón religioso.

La Ley nº 20 del 18 de octubre de 1915, el barrio la Colonia Carmona formó parte del distrito segundo del cantón de Nicoya; en 1961 se pensó llamarlo como su fundador el presbítero José Daniel Carmona Briceño pero los pobladores decidieron ponerle un nombre propio de la provincia y que fuese nombre de leyenda; por lo que decidieron nombrarle Nandayure a su cabecera de cantón Carmona.

El nombre de “Nandayure” viene de una leyenda popular local; que dice que Nandayure fue el nombre de una bellísima princesa chorotega, este significa “arroyo de palomas o “de los pájaros o de las flores”. Otras versiones indican que puede significar “cerro puntiagudo”.

Posteriormente, se nombró una comisión integrada por el padre Carmona, el Dr. Rafael Ángel Calderón Muñoz, los ingenieros Eusebio Rodríguez y José María Bonilla y siete agricultores. Rindieron un informe para asentar una colonia nueva. Años después, la mayoría de los colonos originales abandonaron el lugar.

Nandayure se caracteriza por ser un lugar de llegada, no de paso ni de importantes zonas comerciales. En su economía son importantes la ganadería y la

agricultura de las cuales los cultivos más importantes son el sorgo, arroz, maíz, frijoles y café. Pero principalmente cuenta con innumerables atractivos turísticos, como playas, canales y montañas, las cuales aún son zonas vírgenes en manos de sus dueños costarricenses.

Aunque algunos extranjeros han llegado a residir en esta zona, aportando en algunos casos fuentes de empleo, producto de sus inversiones en la industria hotelera y comercial.

*Información general:*

- Cabecera: Carmona. Por Ley N° 4574, el 4 de mayo de 1970 (título de ciudad a la villa de Carmona, así estipulado en el Código Municipal).
- Población: 11022 habitantes según el Estado de la Nación.
- Extensión: 565,6 km<sup>2</sup>

*4.3.1 Marco histórico de Nandayure*

Durante la época de la colonización española de Costa Rica, según León, 2006, la región de Nicoya se mantuvo aislada de los centros de desarrollo del país, En esos tiempos, la región de Nandayure se caracterizaba por ser “pura montaña”, plena de bosques y mucha madera.

Hojancha, el más importante centro de población en Nandayure en ese entonces, contaba con un número desconocido de aborígenes y población mestiza, y un número socialmente importante de habitantes de fuera de la región conocidos como “Cartagos”: gente que había emigrado de San Ramón, Palmares, Atenas, y Puriscal. Estos “criollos” fueron los primeros en ingresar a la región. Un hecho significativo en la colonización de la región hacia comienzos del Siglo XX fue el establecimiento de la primera fábrica de licores en Mansión de Nicoya, donde se sembraba caña de azúcar. Para establecer las plantaciones se importaron negros, cubanos y Jamaíquinos, quienes se cruzaron con indios Chorotegas y con los mestizos locales. Ese cruce se ve en los llamados “Cholos” actuales.

La primera actividad productiva de la región, aparte de la caza y la pesca que practicaron los grupos amerindios, fue la agricultura de maíz, frijoles y cucurbitáceas como el ayote y el “zapallo”. También se sembraba arroz seco, lo cual se hacía con herramientas tradicionales como el “espeque”. Era común que la cosecha no rindiera para todo el año y entonces se le llamaba al mes de Junio, el “Mes del Hambre”; cuando ya no quedaba nada de la cosecha anterior. No había más remedio que esperar la cosecha de agosto. “Los Cartagos eran más individualistas, trabajaban para enriquecerse”, según un campesino local. La cosecha alcanzaba solamente para los Cartagos, que guardaban más grano. La venta se hacía a Puntarenas por Puerto Bejuco, lugar por donde pasaba una lancha cada 8 días.

Los productores de la región recuerdan que hace 40 años se talaron los bosques para introducir el ganado de engorde. Los agricultores de subsistencia tuvieron que emigrar porque la ganadería daba trabajo solamente a 2 ó 3 vaqueros. La comunidad de Punta Islita, que se encontraba entre las más pequeñas (caserío), fue una de las más afectadas por la emigración. La ganadería en 1960 era muy numerosa, pero todo era en pequeño. En 1972 desciende la actividad ganadera y esto se acentúa entre 1980-85. Actualmente, la ganadería va en descenso y solo quedan 4 ó 5 haciendas ganaderas de tamaño considerable, entre las cuales están la de Oliver Mayorga, Franklin Mayorga y la finca Javilla, de Víctor Julio Niño, en la localidad del mismo nombre.

#### *4.3.2 Nuevas dimensiones para la cultura regional*

La presencia de una organización como el HPI en la región de Nandayure, inevitablemente introduce cambios en el desarrollo de la dinámica social de las comunidades en su entorno, y a lo largo de los años va creando nuevos valores, costumbres, roles y patrones sociales, y estilos de vida. El cambio en este caso se ve dirigido y acentuado por el modelo de desarrollo que propone el Hotel Punta Islita con su enfoque de sostenibilidad y responsabilidad social. Una especialista en recursos humanos de fuera de la región comenta algunos de los cambios

iniciales en la cultura local que se han venido dando en las comunidades gracias al desarrollo turístico que introduce el HPI (Hotel Punta Islita, 2008).

“Al principio abrir camino es difícil. Este era un pueblo ganadero. El más capacitado era un sabanero a caballo. Los demás eran “chapeadores”. Cuando empezó el hotel se pensó que había que usar gente de la zona. Pero lo más difícil fue capacitarlos. Se les ofreció hacerlos jardineros, saloneros, darles clases de inglés. La actitud de algunos era: ‘Yo, servirle a otros, eso no es para mí’. – ‘Bueno, siga chapeando’, decía uno para sus adentros. Pero siempre salen líderes.”

“Por ejemplo, Una pareja que hacía mantenimiento, ella decidió pasar a ama de llaves. Luego, (los que estaban reacios) se dieron cuenta de que era más cómodo trabajar para el hotel y que ganaban 10 veces más. Con las mujeres, los hombres les decían: ‘Usted tiene que estar en casa’. Pero, las parejas vieron que ganando juntos podían hacerse de moto, casita, etc. La etapa más difícil fue convencer a la comunidad de los beneficios de este trabajo. (No había electricidad, teléfono, etc., no conocían San José). La capacitación ha sido la clave. Ahora se ofrece inglés, pero, si antes era gratis, ahora se cobra la mitad y la otra la pone la empresa. Los participantes la valoran más, no hay tanto ausentismo”.

#### ***4.4 Reseña histórica de la comunidad de Islita***

Como lo señala Villafranca, 2005, Don Adrián Esquivel y Doña Elena Quiroz pioneros de Corozalito de Islita comentan que la vida era muy dura, el clima inclemente. El sol tropical era fuerte 365 días al año. Cuando no había sol llovía con fuerza, causando inundaciones que arruinaban los sembradíos y mataban el ganado. No había médico, ni comercios cercanos, solo la lancha que llegaba de Puntarenas a Islita los sábados. En esta lancha traían algunos implementos básicos, los cuales vendían a los lugareños y las compraban sus productos, que eran casi únicamente huevos, pollos, queso y natilla.

Gracias a este comercio basado en la llegada de la lancha los sábados, la población de Islita creció, pero algún tiempo después la gente empezó a emigrar al sur del país, atraídos por la promesa de salarios ofrecidos por la United Fruit, productora importante de banano. Al ver disminuido su negocio, la lancha de Puntarenas dejó de llegar a Islita haciendo la vida aún más difícil para la gente que todavía habitaba esos parajes.

Aquellos que emigraron hacia otros lugares del país en busca de mejores condiciones de vida, se vieron obligados a vender sus propiedades, situación que aprovecho con visión Don Adrián, comprando fincas que años más tarde lo convertirían en uno de los mayores propietarios de terrenos en el área de Corozalito e Islita.

Esta situación inició una espiral deflacionaria aniquilando casi toda la actividad comercial. No existían fuentes de trabajo permanentes, la cría de ganado decayó con fuerza al declinar los precios internacionales de la carne de vacuno, llevando a todos los caseríos del Cantón de Nandayure a la pobreza. Poquísimas personas contribuían con el régimen obligatorio de pensiones y seguros de vejez, invalidez y muerte, pero seguían demandando los servicios médicos de la Caja de Seguro Social, proyectando al Estado la problemática de su crítica condición económica.

Costa Rica se iniciaba en el mercado internacional de turismo, posicionándose como país pionero en el ecoturismo. Para aumentar en calidad y número las facilidades turísticas, proclamó la Ley de Incentivos Turísticos lo que incidió positivamente en la oferta hotelera, ya que varios hoteles de renombre internacional abrieron sus puertas en Costa Rica.

El HPI también se acogió a esta ley lo que le permitió abrir sus puertas en junio de 1994, siendo el único establecimiento turístico en Nandayure, generando riqueza y oportunidades de trabajo decente y bien remunerado para centenares de personas.

Don Adrián vio con complacencia que Don Harry decidiera abrir un hotel en su finca. Generando trabajo desde el inicio, ya que más de sesenta personas trabajaban directamente en la construcción y un número importante laboraba en el transporte de materiales y personas, mientras otras suministraban varios tipos de servicios, como comidas, alojamiento, muebles y piezas de construcción, entre otros.

Claudia Esquivel le informó a su padre Don Adrián, que ella y su marido empezarían a trabajar para el hotel entrenándose antes de la apertura. Ella como encargada de Ama de Llaves y José Chávez su marido como jefe de mantenimiento.

Así comenzó el proceso inverso de la espiral. Así dio inicio una nueva época de desarrollo, oportunidades y esperanza para los vecinos de Islita, donde ellos y sus hijos podían aspirar a educación, estilo de vida adecuado y posibilidades de superación, libertad e independencia económica.

#### ***4.5 Antecedentes del Hotel Punta Islita***

El Hotel Punta Islita se ubica entre la playa de Camaronal y Bejuco en la costa pacífica del Guanacaste en el distrito de Nandayure. Este hotel fue inaugurado en 1994.

A continuación se presenta un fragmento que habla de los inicios del Hotel Punta Islita según Villafranca:

“En un remoto lugar de excepcional belleza, nace una comunidad formada por gente simple y buena, atraída por la oferta de trabajo de un nuevo hotel que inicia sus operaciones en junio de 1994, naciendo así la comunidad de Islita.

Harry, Zürcher, abogado y empresario costarricense, tuvo un sueño que quiso convertir en realidad y trabajo arduamente, luchando

contra miles de obstáculos hasta conseguirlo. Su sueño fue convertir este maravilloso lugar en un refugio donde el viajero encontrara paz, belleza natural y un servicio excepcional que le brindara una experiencia única, en armonía con la naturaleza y la comunidad.

Nace un programa de responsabilidad social, que se transforma en modelo de desarrollo sostenible. Harry Zürcher invita a Eduardo Villa Franca, a tomar la dirección de la empresa. Juntos forjan una estrategia de largo plazo que gradualmente transforma las acciones filantrópicas en un programa de desarrollo que involucra la comunidad, los colaboradores del hotel y su entorno natural.

Este programa, muy pronto se convierte en un Modelo de “Responsabilidad Social Empresarial”. (Hotel Punta Islita, 2008).”

Eventualmente, el Hotel Punta Islita asumió una filosofía de trabajo cuyo marco conceptual incluye la visión del turismo “como una herramienta para reducir la pobreza” así como un conjunto de compromisos éticos y prácticas que apuntan hacia la sostenibilidad económica, social y ambiental, e incluyen. (Hotel Punta Islita, 2006):

- Favorecer el empleo de mano de obra local.
- Dar prioridad en la compra de insumos a los proveedores de la comunidad.
- Facilitar ventas de productos y servicios locales a turistas.
- Ofrecer apoyo a las microempresas turísticas de la región.
- Brindar incentivos a empresas turísticas en áreas de menor desarrollo.
- Propiciar el turismo solidario.
- Apoyar el desarrollo de infraestructura de beneficio para la comunidad.

#### *4.5.1. Emigración e inmigración*

Según León, 2006, en los años 70s, muchos trabajadores emigraron, dejando algunos pueblos convertidos en pueblos fantasmas como San Gabriel y Murcillal. Islita también se vio muy afectada. Según algunos campesinos locales, esto se debió a que el gobierno no protegía la agricultura, y los precios bajaron. Consecuentemente, la gente se fue a trabajar a las compañías bananeras.

Sin embargo, hace varios años, se empezó a revertir el proceso debido a que aparecieron nuevas fuentes de trabajo. El Hotel Punta Islita fue una y Palo Arco, en la zona de San Francisco de Coyote, fue otra fuente. Esta última llegó a contratar hasta mil trabajadores de toda la región. La empresa Palo Arco, influyó mucho en el área. Mucha gente de Islita y Pilas trabajó con esa compañía, pero cuando la compañía redujo el tamaño de su fuerza laboral, antes de que abriera HPI, hubo escasez de trabajo. La gente se quedó sin trabajo unos dos a tres años, y empezó a irse a trabajar a otros lados. Cerca del año 2000, el hotel creció y empezó la inmigración.

#### **4.6 Área de influencia del HPI**

El área de influencia incluye a seis comunidades del distrito de Bejuco que son las poblaciones más cercanas a Punta Islita, de las cuales provienen la mayoría de los trabajadores del hotel, que según León, 2006 estas comunidades son:

- Islita
- Corozalito
- Pilas (Bejuco)
- Pueblo Nuevo
- Camaronal
- Parcelas (o Colonia del Valle)

En la siguiente imagen se puede apreciar el Hotel Punta Islita y su área de influencia:

**Figura 3**  
**Área de influencia del Hotel Punta Islita**



*Fuente:* Hotel Punta Islita, 2006.

La población en el área de influencia del hotel es de 992 habitantes, lo cual representa un 40% de la población del distrito y 9.9% de la población del cantón.

A continuación se presenta el cuadro que desagrega la población nacional hasta el número de habitantes del área de influencia:

**Cuadro 8**  
**Población del área de influencia del HPI**  
**2008**

<b>Nivel</b>	<b>Población</b>
Nacional	<b>4.451.262</b>
Provincia Guanacaste	<b>280.424</b>
Cantón: Nandayure	<b>9.985</b>
Distrito: Bejuco	<b>2.844</b>
<b>Comunidades en el Área de Influencia:</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>992</b>

*Fuente:* INEC y Sistema Nacional de Bibliotecas. 2008.

El cuadro 8 presenta los datos de la población desde nivel nacional la cual representa 4.457.262, dentro de la provincia de Guanacaste son 280.424 habitantes, en el cantón de Nandayure 9.985, en el distrito de Bejuco 2.844 y el área de influencia cuenta con 992 personas.

En la población del área de influencia 112 personas trabajan para el hotel, esto según datos de planilla del departamento de recursos humanos del HPI (abril 2009), lo cual representa un 11% del total de la población del área, lo que se representa como fuente de empleo principal en la zona y de la cual se sustentan aproximadamente la mitad de las familias que viven dentro del territorio de impacto del hotel.

**Cuadro 9**  
**Características socioeconómicas de las comunidades**  
**del área de influencia del HPI**  
**2009**

Comunidad	Población	Distancia de HPI	Trabajan en HPI	Instituciones	Negocios	Organizaciones
Islita	130	---	18	Escuela, Colegio, Iglesia, Guardería, C. Comunal, C. Médico	Pulpería, Rest.= 2, Tienda, Artesanía	Casa de Museo, Almacigo HPI, Centro Acopio de HPI, Grupo Jóvenes de Islita
Corozalito	145*	6 Km.	19	Iglesia	Supermercado, Mueblería, Taller Autos	Grupo Bosquemar
Pilas	152	9 Km.	24			Grupo Papaturras
P. Nuevo (Bejuco)	135	12 Km.	8	Escuela, Centro Nutrición, EBAIS, Biblioteca Pública	Supermercado, Restaurante, Ferretería, Cabinas, Hotel Noé	

*Fuente:* Elaboración propia según datos de la planilla del Hotel Punta Islita.

En el cuadro anterior se analizan los principales rasgos de las comunidades en el área de influencia del HPI que fueron tomados en cuenta para la investigación.

De las comunidades anteriormente citadas en el cuadro 9, Pilas de Bejuco representa la mayor cantidad de personas que se encuentra trabajando dentro del hotel la cual es de 24 personas, Corozalito con un total de 19, Islita con 18 y Pueblo Nuevo con ocho personas. Las comunidades de Camaronal, San Gabriel de Bejuco y San Martín, se caracterizan por ser pequeños caseríos, que también están dentro de los límites de influencia del hotel.

Estas comunidades se consideran como el área de influencia del HPI, porque son las que reciben el impacto directo del hotel, esto viene a razón de que de ellas provienen muchos de los trabajadores de las comunidades cercanas; además en esta zona se recibe a muchos de los turistas que desean conocer el lugar, y que no visitan o se hospedan en el hotel. Dentro de los servicios que se ofrecen en esta zona se encuentran restaurantes, tiendas de souvenirs, artesanías, pulperías, supermercados, mueblería, taller de autos, ferretería, cabinas, entre otros; generando así desarrollo para los habitantes de estos poblados.

#### **4.7. La RSE en el HPI**

La definición del HPI para la RSE es:

“Conjunto de compromisos éticos y prácticas transparentes asumidos voluntariamente por la empresa para facilitar la sostenibilidad mediante un equilibrio económico, social y ambiental.”

Los diferentes enfoques que el hotel le brinda a la responsabilidad social se subdividen en:

- Programa integral.
- Va más allá de la filantropía.
- Fomenta el empoderamiento.
- Propicia autoestima y autosuficiencia.
- Brinda mecanismos para identificar y desarrollar potencialidades.
- Minimiza riesgo.
- Contagio virtuoso RSE.

También este modelo influencia en solución a corto y largo plazo:

- Pobreza: Las empresas responsables generan:
  - Empleos con salarios justos.
  - Oportunidades de desarrollo profesional.

- Políticas de compra que favorecen micro empresariado responsable.
- Cambio climático y escasez de recursos naturales: Las empresas responsables:
  - Minimizan consumo de agua, energía y otros recursos no-renovables.
  - Propician la conservación y recuperación de ecosistemas fomentan mejores prácticas en suplidores afines.

#### *4.7.1 Proyectos del modelo*

El modelo de RSE ha desarrollado varios proyectos de bienestar social que han sido exitosos y de los cuales se citan a continuación:

- Proyectos hacia los colaboradores del hotel:
  - Se prioriza empleo local. (85% del empleo que brinda el HPI es local)
  - Educación y capacitación.
  - Igualdad de oportunidades.
  - Beneficios de salud y vivienda.
  - Apoyo a asociación solidaria.
  - Programas de retención.
- Infraestructura básica para comunidades.
- Programa de arte como motor de desarrollo:Arte para el desarrollo  
Este programa trajo consigo:
  - Museo Islita de Arte Contemporáneo Al Aire Libre
  - Nuevas experiencias para los artistas de la comunidad.
  - Creatividad como eje educativo
  - Énfasis en originalidad
  - Pensamiento crítico

- Rescate de valores e identidad
- Educación: Capacitaciones coordinadas con el INA.
- Apoyo a la microempresa: El desarrollo que trajo el modelo hotelero también influyó sobre las microempresas que alcanzaron el éxito con su implementación.

Algunos ejemplos de empresas exitosas desarrolladas por dicho modelo:

- Empresa constructora
- Mueblería y ebanistería
- Restaurantes
- Albergues turísticos
- Empresas de transporte
- Procesadora de mariscos
- Supermercados
- Tienda de artesanías
- Tour operadores
- Y otros
- Ambiente:
  - Talleres de educación ambiental.
  - Plantas de tratamientos aguas negras y grasas.
  - Centro de acopio.
  - Vivero plantas nativas.
  - Conservación de recursos.
  - Tecnologías eco-amigables.
  - Consumo eléctrico más eficiente: Uso de luz fluorescente, reutilización de energía, tecnologías eficientes y empleo de energía solar.
- Alianzas:
  - Alianza con el MINAE.
  - Alianza con el ICE.

- Alianzas con la Municipalidad.
- Apoyo de fundaciones privadas.

También el hotel desarrollo dos comités para su modelo de RSE, los cuales son:

**Cuadro 10**  
**Comités del modelo de RSE del HPI,**  
**2009**

<b>Comité Interno RSE</b>	<b>Comité Local RSE</b>
Gerente General	7 Microempresarios
Gerente Recursos Humanos	Reuniones bimensuales
Gerente Financiero	
Gerente Operaciones	
Experto en Medio Ambiente	
Reuniones mensuales	

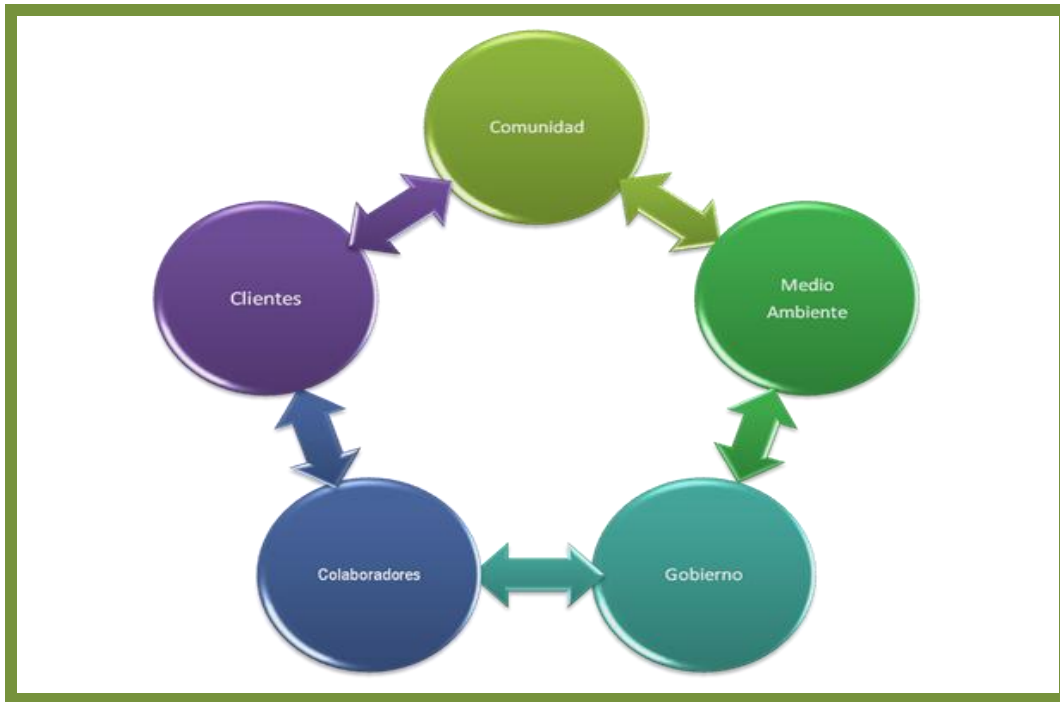
*Fuente:* Presentación RSE: Imperativo para alcanzar el éxito en un contexto global amenazado.

El cuadro 10 representa los comités existentes dentro del modelo de responsabilidad social empleado por el hotel y que para los mismos hay una organización que trabaja por el desarrollo de dicho modelo.

Las acciones realizadas por estos comités son iniciativas conjuntas del Puente de la quebrada de Camaronal y otros proyectos RSE.

- *Estrategia pentapilar*

**Figura 4**  
**Estrategia pentapilar**



*Fuente:* Presentación RSE: Imperativo para alcanzar el éxito en un contexto global amenazado.

Esta estrategia consiste en la aplicación de el desempeño optimizado que le brinde desempeño optimizado el cual se refleja en el trabajo duro de todas las partes interesadas, también le otorga un valor a la marca en este caso al HPI por la implementación de su modelo de RSE, de igual manera otorga rentabilidad y sostenibilidad a través del tiempo.

Dentro de los resultados generales del modelo de RSE se encuentran los servicios eléctricos, de agua, cañería, telecomunicaciones e internet, educación, oportunidades de empleo, desarrollo profesional, microempresas exitosas, identidad y orgullo cultural, recuperación de ecosistemas, hotel posicionado entre los mejores destinos del mundo.

## **Capítulo V: Análisis de resultados**

### ***5.1 Introducción***

El presente capítulo registra los resultados y el análisis de la información obtenida mediante la aplicación del instrumento que fue diseñado específicamente para obtener los criterios de diversos informantes. A través de ellos es posible rescatar elementos claves sobre el funcionamiento y desempeño del modelo de responsabilidad social empresarial del Hotel Punta Islita.

Este apartado aporta uno de los elementos centrales de la investigación porque permite ordenar la apreciación y la opinión de los gestores y beneficiarios dentro de esta evaluación. A través de estos informantes es posible mostrar la situación por la cual atraviesan los habitantes de las comunidades aledañas al hotel

### ***5.2 Análisis de resultados***

El capital social en el que se han desenvuelto las comunidades del área de influencia del HPI, ha sido propicias para desarrollar redes estratégicas que han permitido alcanzar un mayor progreso para las comunidades y el hotel.

El análisis de resultados tiene como meta el fundamentar la investigación para poder así cumplir con los objetivos del trabajo. Esto con la finalidad de obtener la realidad, que enfrentan tanto las comunidades como el Hotel Punta Islita.

Las comunidades aledañas al Hotel Punta Islita son el reflejo de un fenómeno social que impacta directa e indirectamente a éstas, provocando cambios radicales en sus estilos de vida.

Para efectos de esta investigación y para el desarrollo del trabajo de campo, se eligieron a cuatro comunidades de acuerdo a la cercanía que estas tienen al hotel, éstas fueron Islita, Corozalito, Pilas y Pueblo Nuevo; la cantidad de entrevistas que

se desarrollaron en cada comunidad fue de acuerdo al resultado de la muestra que se explicó en la metodología antes expuesta.

La totalidad de entrevistas realizadas suman 53, en donde el género de los encuestados se dividieron en 21 hombres y 32 mujeres, que oscilaban entre los 12 y los 88 años de edad, de los cuales todos son costarricenses y cuyo tiempo de vivir en las comunidades va desde quince días a toda una vida de vivir en la región.

A continuación se detalla los resultados obtenidos a partir de las entrevistas.

### *5.2.1 Aspectos sociales*

Los aspectos sociales reflejan las diferentes condiciones de vida en que se encuentran inmersos los habitantes de esta zona, refiriéndose más específicamente a las posibilidades de acceso que tienen a las áreas sociales existentes en sus comunidades.

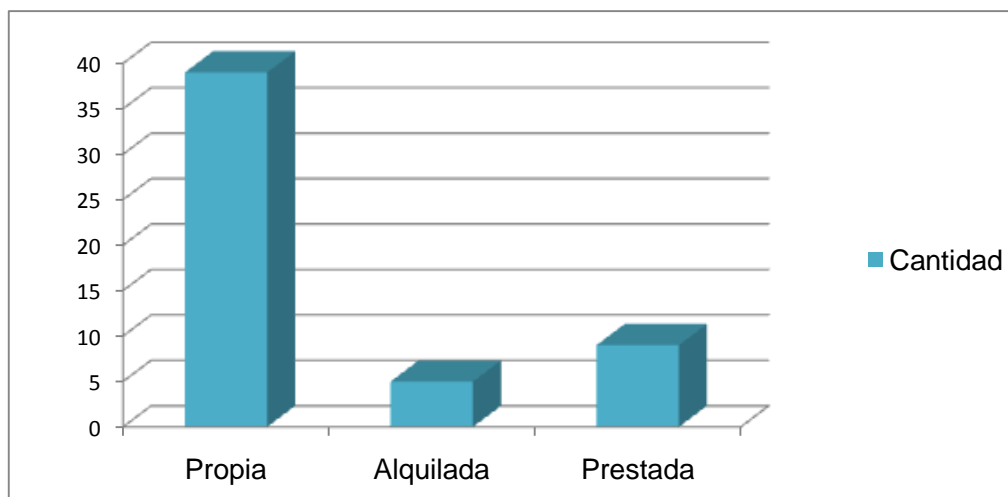
Estos se reflejan en cada una de las interrogantes hechas dentro de la entrevista y de las cuales se exponen ilustrativamente en gráficos y posteriormente se explica cada una de ellas.

Dentro de la entrevista se plantearon diferentes preguntas las cuales en las que se establecieron que la preparación académica promedio corresponde desde ninguna hasta la universidad incompleta.

#### *5.2.1.1 Condición de la vivienda, en cantidad de encuestados*

En el siguiente gráfico se expone la condición de la vivienda de cada una de las personas entrevistadas:

**Gráfico 1**  
**Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica:**  
**Condición de la vivienda, en cantidad de encuestados**  
**2009**



*Fuente:* Elaboración propia.

El gráfico 1 representa la condición de la vivienda la cual se encuentra subdividida en propia, alquilada y prestada; donde propia representa a 39 personas, alquilada cinco y las personas cuya vivienda es prestada son nueve en total.

La condición de la vivienda permite mostrar parte del nivel socioeconómico que las personas tienen dentro de su comunidad, al exponer la capacidad de adquisición de la infraestructura habitacional. Esto se relaciona con el incremento de la actividad turística, que ha tenido la localidad al proporcionar mejores ingresos que aumentan la calidad de vida de las familias.

Conjuntamente a la condición de la vivienda es importante destacar la capacidad de mantenimiento de la estructura y su posibilidad de implementar mejoras a la infraestructura.

Dentro del estado de la vivienda los resultados fueron, que en muy buen estado se encuentran dos viviendas, en buen estado 26 casas, en estado regular existen 23 hogares y en mal estado dos viviendas.

### 5.2.1.2 Acceso a los servicios públicos

En el siguiente cuadro se da a conocer el acceso a los servicios públicos:

**Cuadro 11**  
**Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica:**  
**Acceso a los servicios públicos**  
**2009**

Servicios Públicos	Sí (Nº de personas)	No (Nº de personas)
Transporte	31	22
Servicios médicos	37	16
Educación	53	0
Telecomunicaciones	53	0
Agua potable	41	12
Electricidad	52	1
Internet	33	20
Televisión por cable	48	5
Recolección de desechos	24	29
Infraestructura vial	50	3
Recreación	53	0
Total	475	108
Porcentaje	81%	19%

*Fuente:* Elaboración propia.

El cuadro 11 representa los servicios públicos a los que cada entrevistado(a) cuenta, en la mayoría de los casos el acceso a éstos por parte de los miembros de la comunidad resulta positivo, al tener en un 81% de las personas entrevistadas que sí cuentan con una mayor cantidad de servicios, elevando así la calidad de vida de los habitantes de las comunidades, al extender sus posibilidades de desarrollo personal e integral que permite un mayor incremento en las vías para el de mejor establecimiento social y económico.

Según los encuestados, el HPI al requerir de diversos servicios públicos para realizar sus funciones, sirvió de puente para que estos servicios fueran extendidos a sus comunidades que se beneficiaron de condiciones apropiadas para la subsistencia.

En el extremo negativo, 19% de los servicios no son de fácil acceso, disminuyendo el nivel de vida de las personas que habitan dentro de las comunidades, ya que las pocas posibilidades de acceso a servicios primarios desfavorecen el crecimiento para una mejor condición de subsistencia.

Los habitantes de las comunidades aledañas al hotel que no cuentan con los servicios públicos necesarios argumentan, que es debido a diferentes factores como lo son, dificultad de acceso al ser una zona rural por lo que no todos los servicios existentes funcionan a largas distancias, poca rentabilidad al no contar con una fuerte demanda de servicios, mal servicio por parte de las entidades pertinentes de brindar los respectivos servicios, como lo es el agua potable en el caso de Islita y la recolección de desechos.

Estas circunstancias atrasan el desarrollo endógeno, convirtiendo a la población vulnerable ante las condiciones actuales que los ponen en desventaja para alcanzar mejores estándares de vida.

Aunque el modelo del hotel ha sido exitoso, todavía el sector educativo continúa siendo deficiente, esto debido a que las condiciones en que se imparten las lecciones son difíciles no sólo debido a sus instalaciones sino a la calidad de la educación que se brinda.

El motivo principal por el cual no se da un completo desarrollo dentro de este sector, es que en la comunidad de Islita habitan muy pocos (as) niños (as), lo que la escuela se encuentra impartida de forma unidocente y de la mano con esto el hotel fundamenta que, el sistema educativo no permite cambios en el programa o en los profesores, sin embargo el Programa de Exploración Visual del Museo de Arte Moderno de Nueva York (MOMA), en conjunto con la Fundación Cisneros,

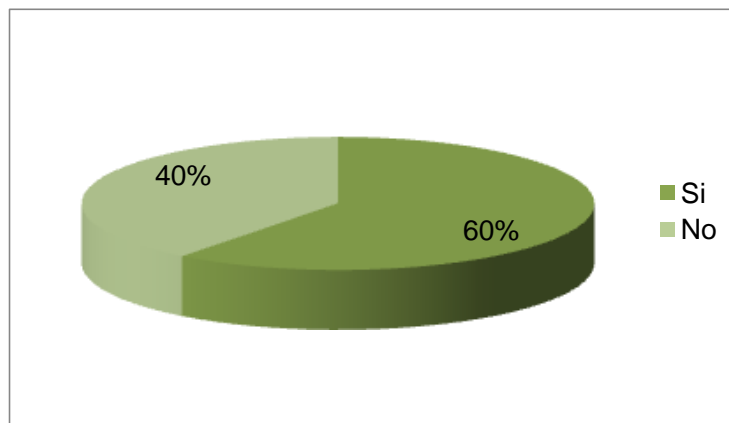
Acción Arte y coordinado por la Fundación Villafranca y Zürcher, fundaron dos escuelas las cuales se encuentran ubicadas en Corozalito y Pilas. Esto vino a formar parte del desarrollo alcanzado en estas comunidades debido a que se motivo la autoctonía de la zona expresándolo en diferentes artesanías expuestas en casa museo, en donde cualquier visitante puede disfrutar de las mismas, también estas manifestaciones artísticas se pueden encontrar a lo largo de la comunidad de Islita (plaza, escuela, policía, entre otros) y sin duda la creación de las escuelas que vinieron a formar parte fundamental para la educación de los niños de las familias de las comunidades y que van de la mano con el desarrollo local.

El establecimiento del Centro Infantil se inauguró en el 2004, este centro fue el aporte de varios contribuyentes lugareños y en conjunto con la Fundación Villafranca y Zürcher, este lugar sería enfocado no solamente como una guardería sino como una base de la educación para los niños que lo necesitaran (lugareños) ya que aprenden inglés, arte y computación.

#### *5.2.1.3 Proyectos futuros de los entrevistados*

El gráfico 2 demuestra los proyectos a futuro que poseen los entrevistados y el cual se presenta a continuación:

**Gráfico 2**  
**Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica:**  
**Proyectos futuros de los entrevistados**  
**2009**



*Fuente:* Elaboración propia.

Según los datos suministrados en el gráfico 2, esta expresa que los proyectos que cada individuo tiene o no para su futuro. De las personas encuestadas que no tienen proyectos son el total 21 para un 40% del total entrevistado, mientras que en otro extremo se encuentran los que si tienen proyectos a un futuro, con una totalidad de 32 personas que representan el 60% de los entrevistados. El gráfico anterior muestra los proyectos a futuro apegados a la realidad de cada individuo entrevistado. Por el contrario las personas que no tienen proyectos a futuro carecen de ideales para la construcción de un mejor porvenir.

Dentro de los proyectos que más se mencionaron por parte de mis encuestados se encuentran:

- Adquirir casa propia.
- Completar estudios.
- Recibir capacitaciones.
- Poner un negocio.

Lo anterior refleja que los entrevistados tienen aspiraciones de crecimiento, de las cuales se desprenden mejoras tanto sociales como económicas, al ser estas representadas por objetivos cercanos a sus realidades cotidianas, que se encuentran inmersas a las necesidades que viven cada día.

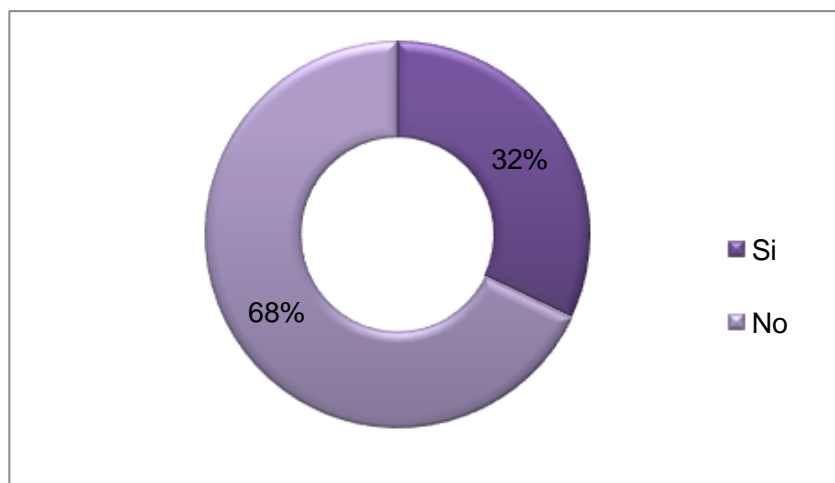
Como inconvenientes de esos ideales mencionan las siguientes problemáticas:

- Económicas (que no les permiten alcanzar sus metas).
- Tramites (que no se han hecho o muy lentos).
- Lejanía (de los centros de actividad económica).

#### 5.2.1.4 Pertenencia a alguna organización

El siguiente gráfico ilustra la pertenencia a alguna organización que cada uno de los entrevistados respondió:

**Gráfico 3**  
**Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica:**  
**Pertenencia a alguna organización**  
**2009**



*Fuente:* Elaboración propia.

El gráfico 3 representa a las personas que pertenecen a diversas organizaciones. Dentro de las cuales el 68% no participan en ninguna organización, esto debido a según las personas entrevistadas por la falta de disponibilidad para realizar

actividades dentro de alguna organización o por el desinterés, este porcentaje está representado por 36 personas. Esta falta de participación de las personas en alguna organización hace que no se promuevan las diferentes actividades endógenas de la zona que se practican en estos grupos.

De los individuos que sí tienen actividad dentro de alguna organización, es el 32% para 17 personas en total. La pertenencia a alguna organización representa el desarrollo de las personas miembros de éstas, pues la mayoría de organizaciones se ha creado con la intención de aumentar no sólo la cultura y la creatividad de las personas sino también su economía, porque le brinda la oportunidad a los lugareños de formar parte de estos grupos, con lo cual pueden obtener ganancias a través de las artesanías que venden.

En el proceso de encuestar, los líderes que se identificaron en las comunidades, argumentan que vieron la oportunidad de iniciar la generación de microempresas que serían una base de desarrollo y transformación hacia una economía mejor distribuida y sostenible.

Los entrevistados indican que a relación con la comunidad se ha basado en el respeto mutuo y el trabajo solidario para alcanzar objetivos comunes.

La administración del hotel indicó que gestionó fondos con amigos y empresas relacionadas al hotel y en conjunto con la comunidad se fundaron la escuela, el centro infantil, la iglesia, la pulpería, los puentes y la pista de aterrizaje.

Para el hotel la principal unión entre el HPI y la comunidad surgió cuando se dio el encuentro de arte. Este ha sido eje fundamental para el desarrollo de turismo responsable en Punta Islita ya que según Villafranca (2008), ha constituido como:

- Creatividad como eje educativo.
- Énfasis en originalidad.
- Pensamiento crítico.
- Rescate de valores e identidad.

- Autovalidación.

Estos encuentros de arte dieron como resultado diversos grupos:

- “Las Papaturras”: conformado por señoras de diversas localidades cuyo nombre fue otorgado debido a que se reúnen bajo la sombra de un árbol papaturro para manifestar sus diversas formas de arte como lo son bordar piedras, conchas, semillas, entre otros.
- “Las Cantarrias”: grupo cuya especialidad es el trabajo en cerámica.
- “Bosquemar”: Conjunto de personas que dedican parte de su tiempo al arte en madera rescatada de las playas.
- “Jóvenes de Islita”: cuya participación se basa en el trabajo con pintura tempera.
- La fundación del museo Islita de Arte Contemporáneo al Aire Libre: localizado en el centro de la comunidad de Islita dio paso a desarrollar aún más la travesía de incursionar en el arte autóctono.

De acuerdo a Villafranca, 2008, este museo abrió las puertas para varias actividades entre las que se encuentran:

- La colaboración creativa entre artistas costarricenses e internacionales de trayectoria y contrapartes locales.
- Nuevo lenguaje artístico.
- Consolidar el carácter único del entorno del hotel.
- Facilitar el desarrollo de los grupos de artistas empresarios.

Es el museo el que lucha por que siga prevaleciendo el espíritu de arte que nació del corazón de los habitantes de las comunidades y que permite la manifestación de estos hacia diferentes sectores del ámbito artístico, ya que han tenido la oportunidad de recibir otros artistas del país.

### 5.2.2 Aspectos económicos

Los aspectos económicos reflejan la capacidad de adquisición de bienes materiales que tienen las personas y los cuales son importantes porque demuestran las verdaderas condiciones que enfrentan los habitantes de las comunidades.

Dentro de los aspectos económicos las interrogantes que se tomaron en cuenta dentro de la entrevista se exponen a continuación.

#### 5.2.2.1 Tenencia de electrodomésticos

En el siguiente cuadro se encuentra la tenencia de electrodomésticos que dio a conocer cada uno de los entrevistados:

**Cuadro 12**  
**Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica:**  
**Tenencia de electrodomésticos**  
**2009**

<b>Electrodomésticos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
Cocina	49	4
Refrigeradora	52	1
Lavadora	48	5
Microondas	29	24
Olla Arrocera	51	2
Coffe Maker	33	20
Licuadaora	39	14
Televisor	51	2
DVD	26	27
Equipo de Sonido	23	30
Computadora	6	47
<b>Total</b>	<b>407</b>	<b>176</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>70%</b>	<b>30%</b>

*Fuente:* Elaboración propia.

El cuadro 12 representa los electrodomésticos con que cuenta cada entrevistado en su hogar, las personas que cuentan con una mayor tenencia general, son descritos por 407 artefactos, lo cual es un 70%; y con un 30%, están 176 aparatos eléctricos con los que no cuentan en sus viviendas.

Lo anterior demuestra que la capacidad de adquisición de las personas en términos generales se encuentra mayoritariamente en la facilidad de poder obtener electrodomésticos, que representan el nivel de vida al que las familias tienen acceso. Esto se da a consecuencia de que las personas que cuentan con una mayor capacidad para adquirir bienes materiales han tenido y siguen teniendo mayores capacidades de acceso a estas por diferentes motivos, como lo son negocio propio, trabajo permanente, mayor acceso a la educación, donde estos puntos conforman la base para un estado económico mayor que la población en general.

Por otra parte, la tenencia de un carro, lo cual es representado por 16 personas que si cuentan con él y 37 que no, caracterizando el nivel de vida aún más alto que la tenencia de electrodomésticos, elevando así las posibilidades socioeconómicas de cada individuo que cuenta con transporte propio y por tanto mayor capacidad de desplazamiento. Por lo tanto, cuentan con una mayor posibilidad de desarrollo personal porque le permite adquirir tanto bienes como servicios de una manera más ágil, constituyendo así una mejor forma de vida para el individuo y su familia.

Además, los trabajos en turismo son mejor remunerados que los que se realizan en agricultura o en pesca artesanal, demostrando así que el turismo es la principal fuente de recursos en la localidad y que las personas que se emplean en este oficio tienen mejores posibilidades de contar con mejores condiciones para un buen vivir. Partiendo del total de personas que habitan por vivienda se procedió a conocer cuántas de ellas trabajan por casa, lo que dio como resultado que laboran de una a cinco personas por hogar, representando esto en algunos casos que en una familia trabajo tanto un solo miembros como la totalidad.

### 5.2.2.2 Ocupación laboral de los miembros de la familia

A continuación se analiza el siguiente cuadro de acuerdo a la información obtenida:

**Cuadro 13**  
**Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica:**  
**Ocupación laboral de los miembros de la familia**  
**2009**

Ocupación	Cantidad de personas
Cocinero (a)	12
Salonero (a)	17
Centro infantil	2
Peón	5
Mucama	1
Chofer	2
Áreas verdes	5
Ama de llaves	5
Construcción	10
Limpieza de casa museo	1
Pulpería	7
Auxiliar administrativo	1
Mecánico	1
Cerrajero	2
Supervisor de seguridad	1
ATAP	2
Pescador	3
Servicio domestico	1
Pensionado	1
Artesana	1
Tienda del HPI	1
Ganadero	2
Botones	1
Cajero	1
Maquinista	3
Policía	1
Mantenimiento de HPI	2
Recepcionista de HPI	2
Ebanistería	2
	<b>Total: 95</b>

**Tipo** Propio: 12, Familiar: 4, Asalariado: 79. **Jornada** Permanente: 84, **Estacional:** 9, Subempleo: 2.

*Fuente:* Elaboración propia.

Al conocer el tipo de ocupación de cada miembro de las familias de las comunidades como se muestra en el cuadro 13, el tipo de trabajo en que labora el

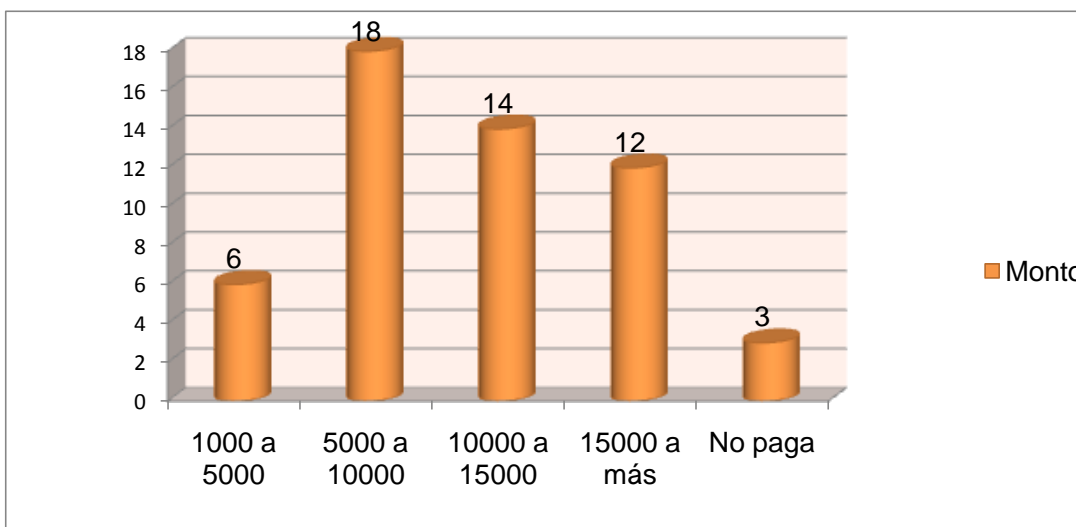
individuo, es así como se puede obtener el indicador económico que hace establecer a la persona en un determinado estatus económico. La estabilidad laboral está establecida por el tipo de trabajo con el que cuenta, por lo que un trabajo fijo da mejores condiciones profesionales que uno estacional o un subempleo.

Adicionalmente saber la ocupación de estas personas dará a conocer si está o no relacionado directa o indirectamente con la existencia del HPI, se puede notar según las personas entrevistadas que la mayoría de los empleos desempeñados por ellos sí se relacionan con la actividad turística, evidenciando que la existencia del HPI como un impulso al desarrollo de otras actividades turísticas que aunque no pertenezcan a este sí se encuentran relacionadas.

#### *5.2.2.3 Monto de facturación de agua y luz en colones*

En el siguiente gráfico se refleja el monto de la facturación de agua y luz, que es otro indicador que reflejara la capacidad de pago potencial que tiene las familias de la localidad de Bejuco:

**Gráfico 4**  
**Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica:**  
**Monto de facturación de agua y luz en colones**  
**2009**



*Fuente:* Elaboración propia.

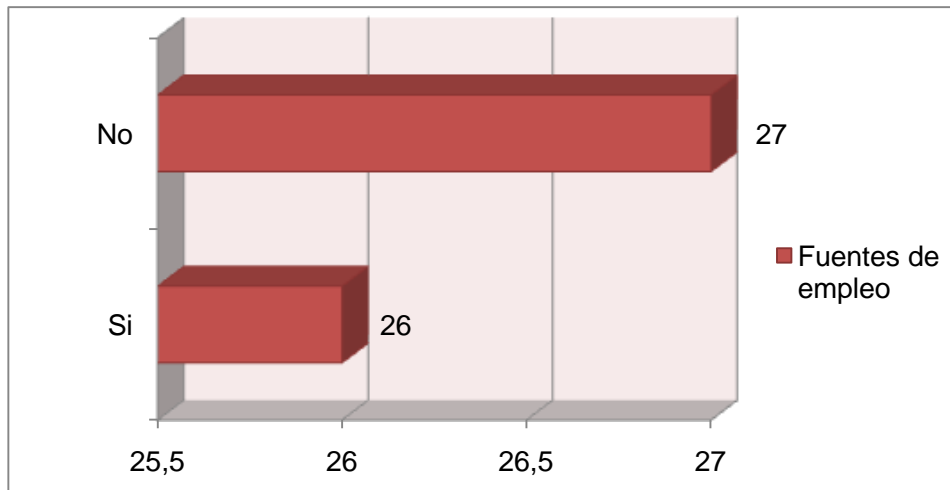
El gráfico 4 señala el monto de la facturación promedio, tanto de agua y luz que se cancelan en las viviendas de los entrevistados, esto refleja las posibilidades que tiene las familias de cubrir estos gastos que irán de acuerdo a su nivel de ingreso y sus necesidades. Se obtuvo que seis personas se encuentran en el rango de  $\text{¢}1000$  a  $\text{¢}5000$ , 18 personas en el de  $\text{¢}5000$  a  $\text{¢}10000$ , 14 personas entre  $\text{¢}10000$  a  $\text{¢}15000$ , 12 individuos de  $\text{¢}15000$  o más y tres personas que no pagan recibo de ninguno de los servicios antes mencionados, ya que los servicios se encuentran cubiertos por parte de quien les renta o presta la vivienda y en un caso que no cuenta del todo con estos servicios por lo que no paga por ellos.

Además, el rango de facturación deja ver los diversos niveles de uso que los usuarios hacen estos servicios, mostrando así no sólo el nivel de consumo sino también la capacidad de pago que tienen en cada hogar.

#### 5.2.2.4 Fuentes de empleo

En el gráfico siguiente se expresan las diferentes fuentes de empleo disponibles en la zona:

**Gráfico 5**  
**Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica:**  
**Fuentes de empleo**  
**2009**



*Fuente:* Elaboración propia.

En el gráfico 5 se muestra la opinión de las personas entrevistadas con respecto a la existencia de fuentes de empleo cercanas en las cuales 26 confirmaron la presencia de fuentes de trabajo, debido a que estos trabajan en turismo o de igual forma saben de quienes trabajan en este sector. Mientras 27 opinaron que no existen fuentes de empleo suficientes, esto debido que deben buscar otros mercados laborales ya que el turismo que se da en la zona no es suficiente para emplear a todos.

Posteriormente, dentro de la pregunta se planteó a las personas que respondieron afirmativamente, cuáles son esas fuentes y respondieron lo siguiente:

**Cuadro 14**  
**Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica:**  
**Fuentes de empleo**  
**2009**

Economía de servicios	Sector primario
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hotel Punta Islita.</li> <li>• Construcción.</li> <li>• Restaurante.</li> <li>• Artesanías.</li> <li>• Venta de Souvenirs.</li> <li>• Mueblería.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jornales.</li> <li>• Pesca.</li> </ul>

*Fuente:* Elaboración propia.

Como se observa en la información brindada en el cuadro 14, refleja mayoritariamente la economía de servicios, siendo esta la más activa en la zona, en comparación con la del sector primario que no ofrece estabilidad ni competencia y por tanto, no cubre la demanda necesaria para la dinámica de la zona.

Los puntos anteriores muestran que el turismo es la principal actividad generadora de empleos de la zona, por lo que el HPI al constituirse como el pionero de esta actividad económica es la principal responsable de promover los trabajos que de él se desprenden, impulsando no sólo las fuentes de empleo propias sino también las foráneas motivando así a las comunidades aledañas a que se unan.

También, dentro de la pregunta se cuestionó a los entrevistados acerca de cuáles otras fuentes de empleo les gustaría que se implementaran en la comunidad donde viven, a lo que respondieron:

- Restaurantes.
- Panadería.
- Fábrica de ropa.
- Sala de belleza.

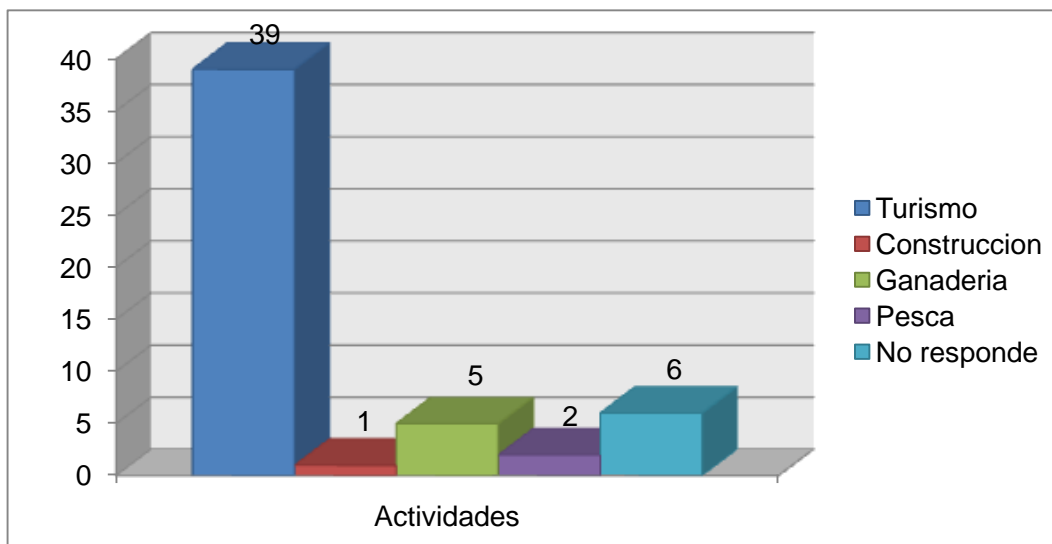
- Proyecto Camaronal.
- Hoteles.
- Construcciones.
- Bares.
- Zona franca.
- Tiendas.
- Empresa pesquera.
- Supermercado.

De los puntos anteriormente expuestos se puede decir que a pesar de que el HPI es la principal fuente de empleo, las personas de las comunidades entrevistadas sienten la insuficiencia de no contar con otras posibilidades de trabajo que cubran sus necesidades. Porque la mayoría de servicios se complementan con el turismo, por lo que no se ofrecen las posibilidades necesarias para alcanzar un mayor desarrollo productivo en las comunidades.

#### *5.2.2.5 Principales actividades productivas*

En el siguiente gráfico se explican las principales actividades productivas de las comunidades aledañas al HPI:

**Gráfico 6**  
**Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica:**  
**Principales actividades productivas**  
**2009**



*Fuente:* Elaboración propia.

El gráfico 6 refleja las diferentes perspectivas de las personas entrevistadas acerca de lo que sabe, siente y ve de cuáles son las principales actividades productivas de la zona, de las cuales 39 individuos consideran que el turismo es la principal fuente productiva, esto demuestra la influencia del sector turismo en la zona, la cual promueve la actividad económica.

Este gráfico muestra que el turismo es la más importante de las actividades de la zona, al ser la que mayor índice de empleo genera, mientras que otras fuentes de empleo que se conciben dentro de las comunidades benefician al desarrollo económico pero no son una fuerte representación de la economía del lugar.

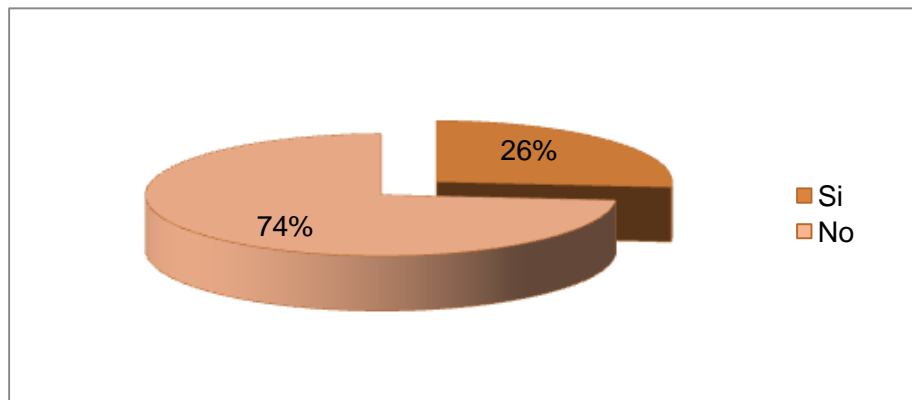
Posteriormente, cinco entrevistados señalan que la ganadería es la principal actividad productiva, dos personas indican la pesca es mostrada como la principal, una persona afirma que la construcción que es la actividad principal de la zona, por otra parte seis habitantes no responden a la pregunta, esto por motivos de desconocimiento de tal tema.

Según los entrevistados las personas que habitan en Bejuco ven la actividad turística como su principal fuente de ingresos debido a la promoción directa que el hotel le ha dado a esta actividad, constituyéndose como la principal fuente productiva de la zona e involucrándose en el desarrollo propulsor y constante del lugar.

#### 5.2.2.6 Ingresos de otras actividades productivas

El gráfico siguiente hace ver los ingresos de otras actividades productivas de la zona.

**Gráfico 7**  
**Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica:**  
**Ingresos de otras actividades productivas**  
**2009**



*Fuente:* Elaboración propia.

En el gráfico 7 se señala la variable ingreso por otras actividades productivas que no corresponden a los trabajos formales o las principales fuentes de ingreso, por el contrario se pregunta acerca de otras fuentes de donde puedan obtener ingresos de los cuales un 26% de los entrevistados correspondiente a 39 personas, respondieron que si tienen otra fuente que les permite acceder a una mayor generación de recursos para sus familias, elevando así el nivel económico de estas, además de buscar nuevas oportunidades para seguir creciendo dentro de esas actividades.

Mientras que el 74% de los habitantes confirmaron que no poseen ninguna otra fuente que les permita generar más ingresos, disminuyendo las capacidades de adquisición que no generan oportunidades de un crecimiento sostenido que les permita mejorar sus condiciones habituales, además que se ven limitadas sus habilidades al no tener más opciones de empleo.

Dentro de las diferentes actividades propias en las que generan ingresos se encuentran:

- Venta de comidas.
- Mecánica.
- Pensión.
- Venta de artesanías.
- Repostería.
- Servicio de Transporte.
- Ganadería.
- Pesca.
- Construcción.

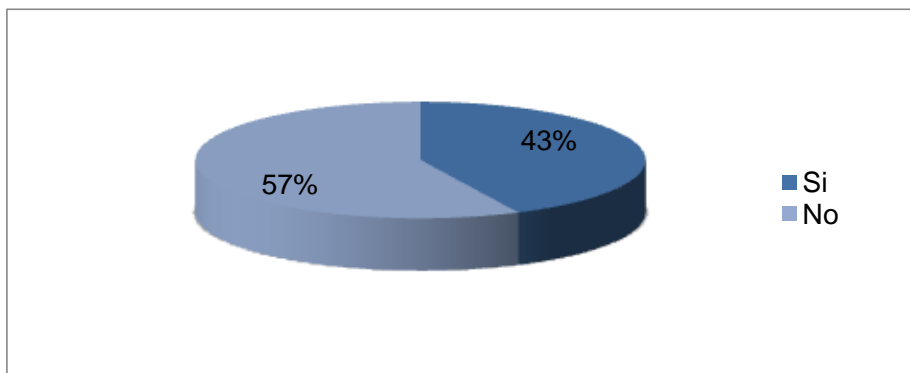
Estos puntos señalados anteriormente demuestran que sí existen otras fuentes que promueven la economía de los habitantes de la zona, aunque con muy bajo impacto o que no tiene una trascendencia importante en la economía comunal, al contrario son un medio económico individual de las personas y sus familias.

Estas fuentes alternativas motivan a la permanencia de las personas en las comunidades y aumentan las posibilidades de desarrollo tanto individual como integralmente. Aunque es evidente que algunas de las actividades mencionadas tiene una relación indirecta con el sector turístico.

#### *5.2.2.7 Tecnologías para el desarrollo de labores*

El gráfico 8 refleja las tecnologías implementadas para el desarrollo de labores de otras actividades productivas con las que cuentan los habitantes entrevistados:

**Gráfico 8**  
**Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica:**  
**Tecnologías para el desarrollo de labores**  
**2009**



*Fuente:* Elaboración propia.

En el gráfico 8 se dan a conocer la tenencia de tecnologías requeridas para el desarrollo de otras actividades productivas de las que obtienen ingresos. De ellas, 14 personas respondieron la pregunta de que sí realizaban otras actividades productivas para la generación de ingresos, donde seis personas correspondientes al 43% respondieron que no contaban con las tecnologías adecuadas para desarrollar sus labores mientras que, ocho de los entrevistados representados por un 57% afirmaron que sí contaban con las tecnologías necesarias.

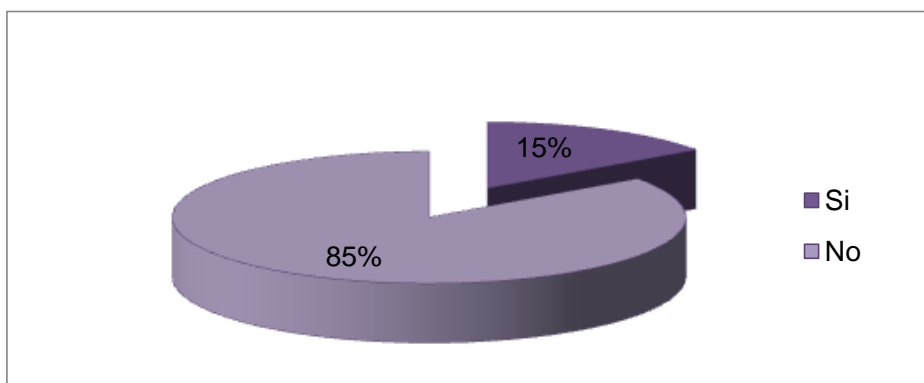
Las tecnologías son conocidas como aquella maquinaria o instrumentos que facilitan la obtención del producto con una mejor calidad y cantidad a un menor costo.

La importancia de las tecnologías radica en la posibilidad de adquirir mayores y mejores beneficios económicos y productivos de las labores que se realizan. Por lo que los entrevistados que cuentan con los medios necesarios para producir, pueden captan mayores ingresos.

#### 5.2.2.8 Capacitación para el desarrollo de las actividades

El siguiente gráfico muestra la capacitación para el desarrollo de actividades de cada individuo entrevistado:

**Gráfico 9**  
**Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica:**  
**Capacitación para el desarrollo de las actividades**  
**2009**



*Fuente:* Elaboración propia.

De acuerdo al gráfico 9, el 85% de los encuestados correspondientes a 45 personas, responden que no han recibido alguna capacitación para desarrollar actividades, no cuentan con algún tipo de capacitación no solamente para una actividad técnica sino también en su desarrollo personal, que ciertamente se ve limitado al no habilitar las destrezas de cada persona.

Contrariamente ocho personas representado por 15% afirman si haber contado con capacitaciones para poder desenvolver dichas actividades. Por lo que los empodera de capacidades en diferentes labores.

Las ocho personas entrevistadas que si han recibido capacitaciones mencionaron las siguientes respuestas:

- Cerámica.
- Serigrafía.

- Gravado.
- Mercadeo.
- Seguridad privada.
- Primeros auxilios.
- Responsabilidad social.
- Inglés.
- Captación de vinos.
- Servicio al cliente.
- Ventas lucrativas.
- Repostería.
- Manipulación de alimentos.

Las capacitaciones que las personas reciben son un medio por el cual se pueden aprender oficios o actividades que pueden contribuir al incremento de la generación de recursos económicos, esas habilidades pueden ser utilizadas para el inicio de una pequeña empresa, para conocimiento profesional o técnico, o para poder desempeñar de forma mas eficiente las labores que realiza en su actual empleo.

Las capacitaciones anteriormente mencionadas se dieron gracias al apoyo de las siguientes organizaciones:

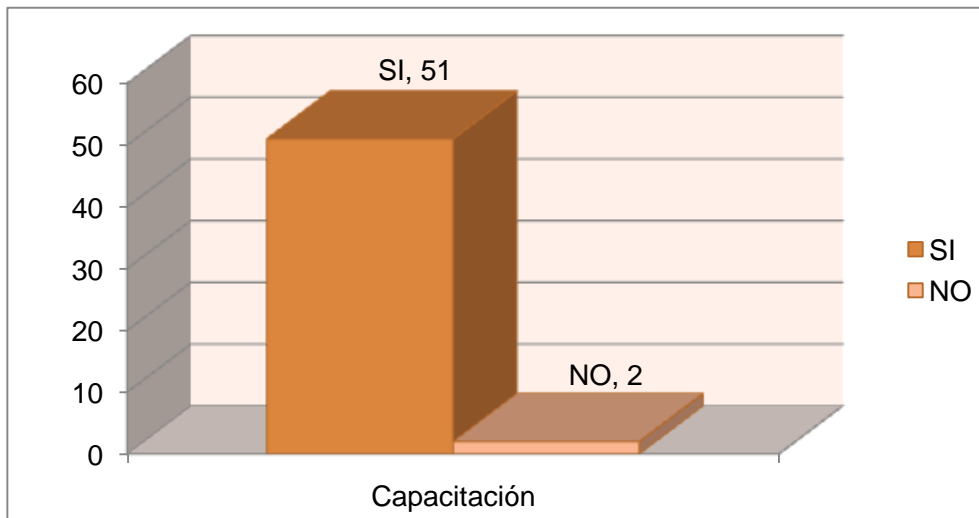
- Hotel Punta Islita.
- Instituto Nacional de Aprendizaje (INA).
- Universidad Nacional.
- Instituto Británico.

Estas instituciones u organizaciones brindan sus servicios a la población en general, impulsadas por un interés social para el desarrollo de las comunidades, técnica, profesional como laboralmente, activando así las posibilidades endógenas y trabajando por un mayor y mejor equilibrio del desarrollo nacional hacia un mejor futuro.

### 5.2.2.9 Interés en capacitaciones para el desarrollo de actividades

En el siguiente gráfico se demuestra la capacitación para el desarrollo de diferentes actividades que tienen acceso las personas entrevistadas:

**Gráfico 10**  
**Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica:**  
**Interés en capacitaciones para el desarrollo de actividades**  
**2009**



*Fuente:* Elaboración propia.

El gráfico 10 describe la posición de los entrevistados al cuestionamiento de si les gustaría recibir alguna capacitación que los ayudara para desarrollar sus actividades, a lo que dos personas respondieron negativamente a la pregunta y 51 entrevistados se mostraron positivos ante la interrogante.

Entre las capacitaciones que la mayoría de personas entrevistadas mencionaron de su interés, se encuentran:

- Inglés.
- Computación.
- Cocina.
- Contabilidad.
- Mecánica.

- Artesanía.
- Estilismo.
- Manualidades.
- Primeros auxilios.
- Comercio.

Todas las actividades citadas por los entrevistados se ven relacionadas con el desarrollo del turismo, despertando el interés de los habitantes hacia este sector de la zona, creando la posibilidad de establecer otras actividades productivas que van ligadas a éste.

El interés de las personas entrevistadas por adquirir conocimientos en diferentes actividades se traduce en mejores oportunidades de empleo y salarios, que favorezcan al desarrollo de su calidad de vida.

### *5.2.3 Evaluación hacia el Hotel Punta Islita*

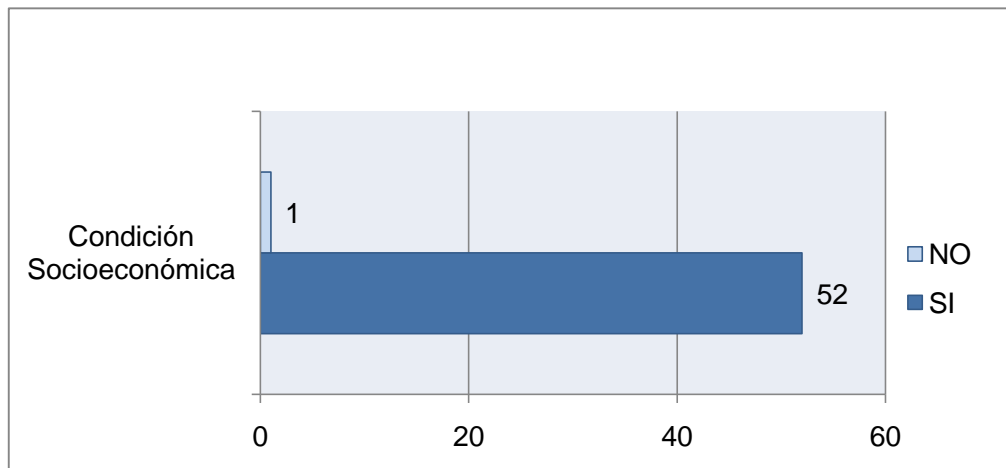
Dentro de esta sección se pretendió abarcar las distintas posiciones que tiene la población entrevistada acerca del Hotel Punta Islita, esto con la finalidad de conocer a profundidad las perspectivas y por ende, la proyección socio-económica que el hotel ha tenido en las comunidades de Islita, Corozalito, Pilas y Pueblo Nuevo del distrito de Bejuco.

Esta parte es considerada como clave para el desarrollo de la investigación, ya que es la que responde más claramente acerca del verdadero impacto que el hotel ha tenido sobre las comunidades aledañas, al ser los habitantes de dichas comunidades los que respondieron a las preguntas elaboradas.

#### *5.2.3.1 Condición socio-económica con la creación del HPI*

En el siguiente gráfico se ilustra la condición socio-económica con la creación del Hotel Punta Islita, según las personas entrevistadas:

**Gráfico 11**  
**Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica:**  
**Condición socio-económica con la creación del HPI**  
**2009**

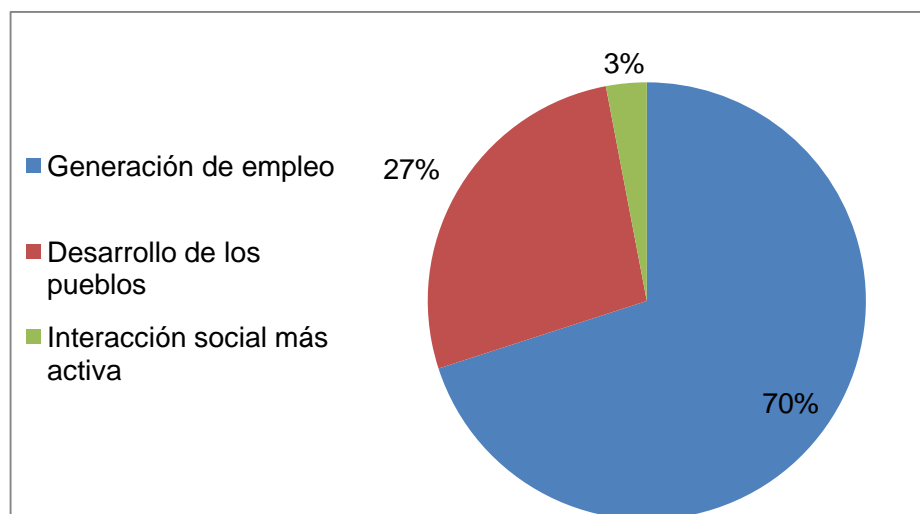


*Fuente:* Elaboración propia.

El gráfico 11 expone la respuesta que los habitantes entrevistados tienen hacia el impacto socio-económico que el HPI a generado sobre las comunidades cercanas al mismo, donde 52 personas correspondientes al 98%, opinan que si ha cambiado la situación social y económica, por lo que se hace notar el impacto que ha generado el HPI dentro de las comunidades más cercanas a éste, cambiando su forma de vida y la dinámica socioeconómica de la zona, mientras que una persona considera que no ha tenido cambio alguno, representando esto un 2%, que se explica como el desconocimiento de esta persona hacia los efectos que ha tenido el HPI sobre su contexto.

La mayoría de personas entrevistadas creen que si existe un cambio dentro de la condición social y económica, estas personas argumentaron el porqué de sus afirmaciones, las cuales se señalan en el siguiente gráfico.

**Gráfico 12**  
**Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica:**  
**Afirmaciones sobre la condición socio-económica**  
**con la creación del HPI**  
**2009**



*Fuente:* Elaboración propia.

Como se muestra el gráfico 12, si existe un cambio en los ámbitos económico y social de la zona, demostrando así que el HPI ha sido forjador de un cambio importante en las comunidades aledañas a él. Al ser el hotel la principal fuente de empleo para los lugareños, con la generación de empleo (70%), desarrollo de los pueblos (27%) y una interacción social más activa (3%), se convierte tanto en espacio para generar ingresos en la población como en un desarrollo individual e integral, ya que lucha por adjuntarlos como miembros de una organización que los capacita constantemente brindándoles apoyo para su crecimiento personal y profesional. De igual forma el hotel argumenta que también ha obtenido beneficios los cuales se pueden destacar como mano de obra calificada, mejor infraestructura con forme ha avanzado en su trayectoria y reconocimiento nacional e internacional.

También se hace notar el desarrollo en la infraestructura de las comunidades, principalmente en Islita donde el hotel ayudó a la construcción de la casa museo,

así como el jardín de niños (guardería), la escuela, la caseta de seguridad (policía), los puentes y el centro de acopio. Además debido a la actividad generada por el hotel se construyó una plaza en Islita como parte de la recreación que se debe de dar a una comunidad en crecimiento, y una pulpería la cual funciona como sustento de toda una familia de la comunidad.

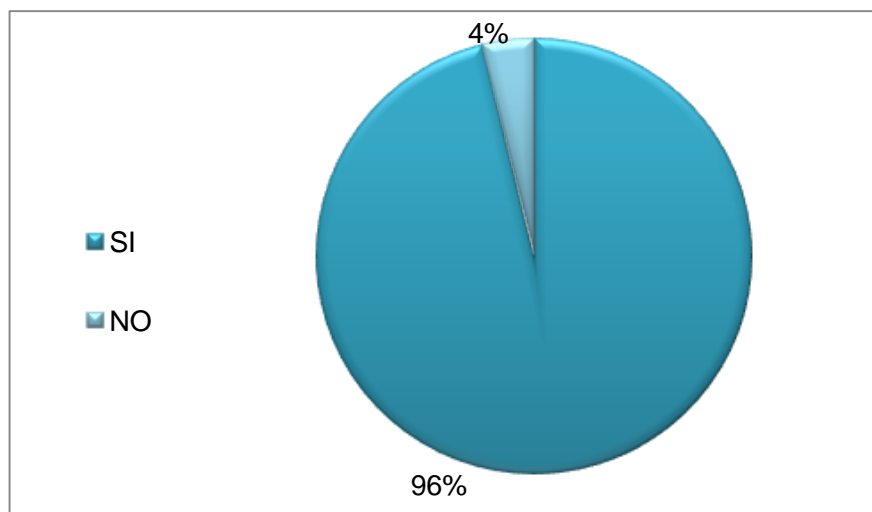
Uno de los mayores aportes que ha hecho el hotel según las personas entrevistadas es el haber contribuido a la construcción de la casa museo, la cual propició a la creación de diferentes grupos artesanales de las diferentes comunidades, que son el enfoque del capital social, cuyo reflejo es la creatividad y la cultura autóctona de la región y son que se establecen como la generación de capacidades y fomentando el orgullo de nuestro país por luchar siempre en búsqueda de costumbres y darles un valor agregado con sello costarricense.

Para los habitantes, la responsabilidad social manejada por el HPI, ha sido de importancia ya que ha tomado en cuenta los intereses que promueven las principales actividades por la que se rige una sociedad las cuales son la económica, social y ambiental, al ponerla no sólo como un destino turístico sino como cuna de tradiciones costarricenses y sobre todo modelo para la generación de responsabilidad mutua entre las partes interesadas.

### *5.2.3.2 HPI como propulsor del desarrollo local*

En el siguiente gráfico se analiza al Hotel Punta Islita como propulsor del desarrollo local, según cada entrevistado.

**Gráfico 13**  
**Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica:**  
**HPI como propulsor del desarrollo local**  
**2009**

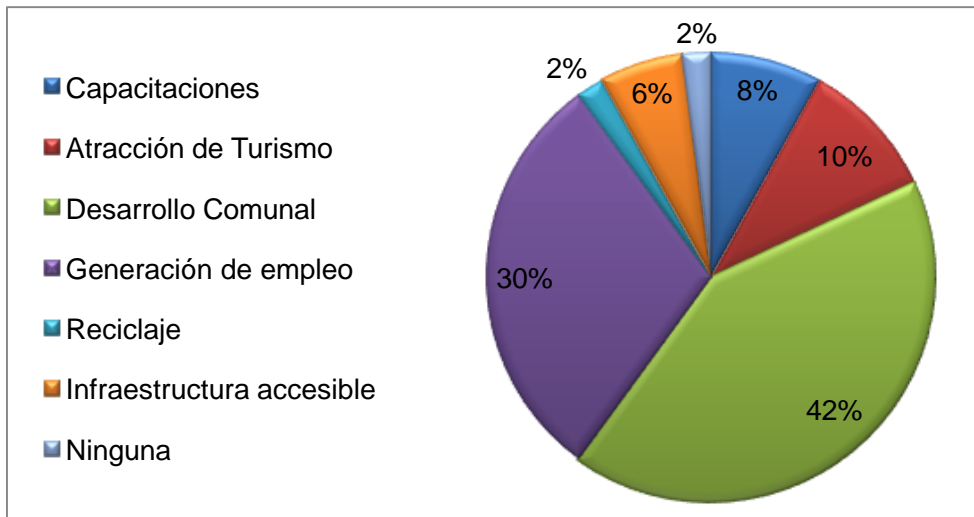


*Fuente:* Elaboración propia.

El gráfico 13 muestra que 51 personas afirmaron que el HPI es propulsor del desarrollo local que consta en un 96% de la población total entrevistada y el 4% restante que corresponde a dos vecinos de la zona de estudio dijeron que el hotel no es propulsor de dicho desarrollo.

Dentro de las respuestas que las personas que si consideraron al HPI como generador de desarrollo local, señalaron que dicho hotel ha brindado:

**Gráfico 14**  
**Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica:**  
**Opiniones sobre HPI como generador del desarrollo local**  
**2009**



*Fuente:* Elaboración propia.

Se considera al desarrollo local como el avance que ha tenido una zona específica debido a algún fenómeno que los ha afectado positivamente, ya que ha elevado sus condiciones de vida.

En el cuadro 14 se reflejan las diferentes opiniones acerca del HPI como propulsor del desarrollo local donde las capacitaciones constituyen el 8%, la atracción al turismo el 10%, el desarrollo comunal un 42% colocándose como el principal indicador que apuntan los entrevistados de crecimiento local, seguido por un 30% de generación de empleo, el 2% para el reciclaje, un 6% para infraestructura accesible y ningún indicador de desarrollo local para un 2%.

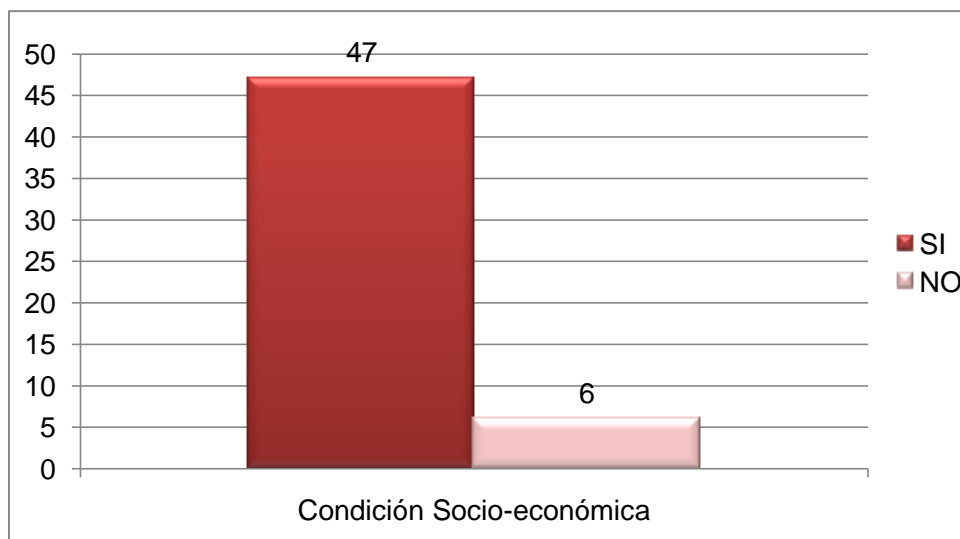
El hotel es considerado como propulsor de ese desarrollo local debido a que se ha cimentado como la principal fuente de activación económica, social y ambiental. Además, el HPI trabaja en el constante mejoramiento de estas condiciones por lo que propicia a que se siga elevando el nivel de vida de los habitantes, buscando un desarrollo equilibrado entre la relación hotel-comunidad.

Con esta condición como propulsor se dio inicio a un ciclo en el que las comunidades vieron efectivamente los cambios que se formaron tanto a nivel socio-económico como cultural y de infraestructura, elevando las posibilidades de vivir de una mejor manera.

### 5.2.3.3 Condición socio-económica con la existencia del HPI por comunidad

En el gráfico siguiente se muestra la condición social-económica que se dio con la creación del hotel en cada comunidad, esto según las personas entrevistadas:

**Gráfico 15**  
**Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica:**  
**Condición socio-económica con la existencia del HPI por comunidad**  
**2009**



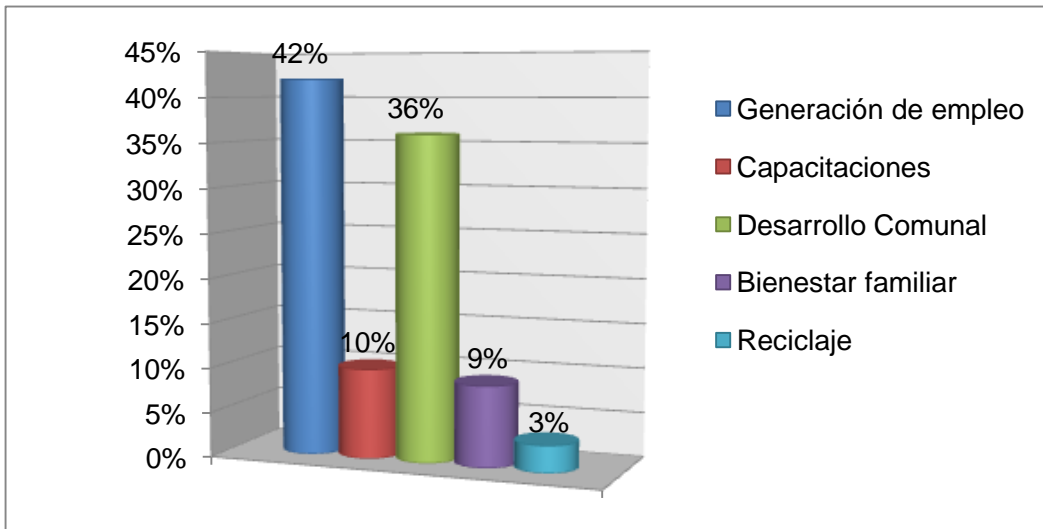
*Fuente:* Elaboración propia.

En el gráfico 15 se estableció la condición socio-económica debido a la creación del hotel, refiriéndose directamente a la posición que tiene cada entrevistado con su respectiva comunidad, a lo que 47 personas respondieron que si ha cambiado la condición de su comunidad, fundamentalmente en la comunidad de Islita que es la más cercana al hotel y a las demás comunidades conforme se acerquen en proximidad al HPI. Para los entrevistados la condición socioeconómica en cada

comunidad cambio, debido a la influencia en la dinámica que generó el hotel, transformando una economía tradicionalmente en la agricultura, ganadera y pesquera, pasando a una de servicios donde se ofrece mayor oportunidad para un desarrollo social y económico. Mientras que seis personas dijeron que no había cambiado nada con la creación del hotel, debido a que no han sido influenciados por este.

Los habitantes que respondieron afirmativamente a la pregunta, mantuvieron las siguientes posiciones del porqué a sus respuestas:

**Gráfico 16**  
**Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica:**  
**Condición socio-económica con la existencia del HPI por comunidad**  
**2009**



*Fuente:* Elaboración propia.

Los encuestados consideran que el impacto que se ha generado por la construcción del hotel en las comunidades ha sido con respecto a su cercanía con éste, y así ha sido percibido por las personas entrevistadas en las diferentes comunidades en estudio.

De acuerdo a las posiciones de las personas entrevistadas la generación de empleo se coloca a la vanguardia con un 42% del total de las respuestas obtenidas, mientras que un 10 % corresponde a las capacitaciones, el 36% es para el desarrollo comunal, un 9% que lo constituye el bienestar familiar y un 3% para el reciclaje.

En general, que la calidad de vida de las comunidades mejoró (destacando a Islita) al construirse el hotel, porque éste ha funcionado como equilibrio entre las partes económica, social y ambiental que sin duda se han desarrollado debido al contexto que el HPI ha podido cimentar a través de su trayectoria en Islita.

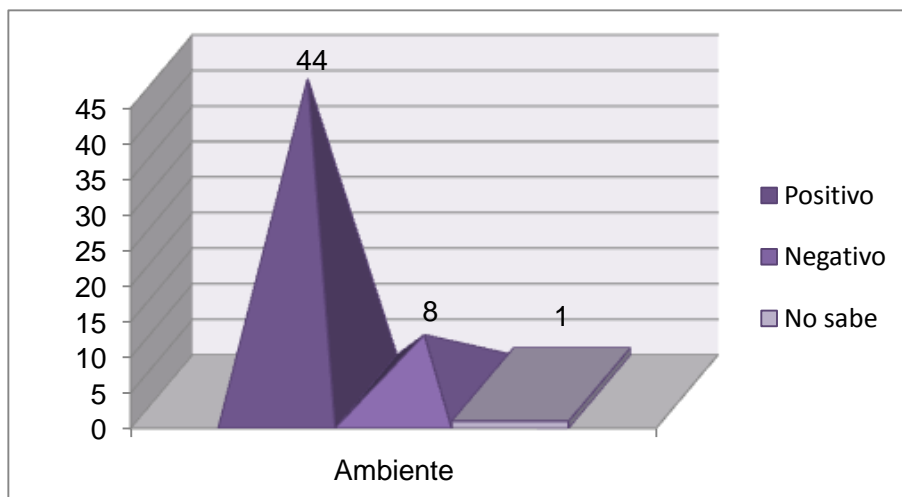
La comunidad más beneficiada sin duda, ha sido Islita porque se percibe el impacto directo que el hotel ha generado al establecer el contexto necesario para la formación de una comunidad forjada por diferentes actividades sociales, culturales, económicas y ambientales que permitieron el crecimiento de los habitantes y del pueblo.

Las comunidades de Corozalito, Pilas y Pueblo Nuevo, aunque han resultado beneficiadas por la fundación del HPI en la zona con la creación de empleos, no están tan profundamente relacionadas con él, esto debido a que no son tan cercanos como Islita. Sin embargo, la relación de las comunidades con el hotel es necesaria, porque es éste el que propicia a la principal actividad de la zona que es el turismo y el cual es generador de socio-económico número uno, generando un efecto positivo colateral en donde se obtienen beneficios indirectos.

#### *5.2.3.4 Impacto en el ambiente con la creación del HPI*

El siguiente gráfico muestra el impacto en el ambiente que según los entrevistados se dio con la creación del hotel:

**Gráfico 17**  
**Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica:**  
**Impacto en el ambiente con la creación del HPI**  
**2009**



*Fuente:* Elaboración propia.

En el gráfico 17 se observa cuanto se vio afectado el ambiente con la creación del HPI, a lo que 44 personas correspondientes al 83% de los entrevistados(as) respondieron que el cambio fue positivo, ocho personas que es el 15% consideraron que con la llegada del hotel si impacto al medio, mientras que una persona con un 2% indicó no tener conocimiento para responder la pregunta.

Los habitantes de la región entrevistada que afirmaron que el hotel no impactó señalaron que la consideración con el ambiente por parte del hotel fue notoria y que no afectó la naturaleza o ningún otro ambiente que los rodea; mientras los que afirmaron que si tuvo un impacto negativo con el ambiente se apoyaron con las siguientes respuestas:

- Tala de árboles (daño colateral).
- Generó erosión (externalidad negativa).

Todo proyecto de esta magnitud tiene un impacto sobre el ambiente, sin embargo, el turismo al ser una de las principales actividades económicas del país que lucha

para el mejoramiento de la calidad de vida de las personas que viven de las fuentes de empleo que genera esta actividad. En muchos casos los hoteles vienen a ser impactos negativos sobre el ambiente, Punta Islita ha tratado de conservar y preservar la naturaleza mediante las prácticas que realiza habitualmente como lo es la reforestación, y la incentivación mediante la creación de un centro de acopio para fomentar el reciclaje en las comunidades.

En general, los entrevistados consideran que aunque el hotel ciertamente en sus inicios tuvo que talar árboles e inclusive lo ha tenido que volver a hacer recientemente por la construcción de villas, ha conservado la responsabilidad que esto acarrea al medio natural sembrando árboles en diferentes zonas aledañas.

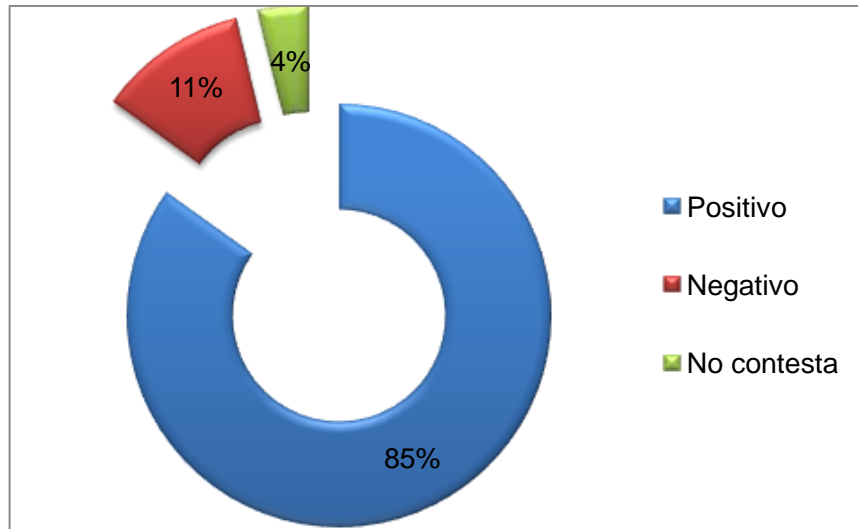
También ha integrado al hotel el mantenimiento que se debe dar a las zonas naturales dentro de éste. Además, en Islita se han instalado basureros subdivididos según el desecho para mejorar e incentivar la limpieza del lugar. De esta manera se incentiva a la educación y reeducación de la población hacia la generación de conciencia para el cuidado del ambiente.

Se establece que el crecimiento de una estructura tiene que verse comprometida con el cuidado que se debe dar a los recursos naturales y que sin este compromiso es indiferente el crecimiento social, económico u otros que puedan traer estos proyectos, ya que el daño que le puedan causar al medio sin buscar métodos para su conservación resulta insostenible.

#### *5.2.3.5 Impacto ambiental por actividades que realiza el HPI*

El gráfico que se muestra a continuación refleja el impacto ambiental por actividades que realiza el HPI por entrevistado:

**Gráfico 18**  
**Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica:**  
**Impacto ambiental por actividades que realiza el HPI**  
**2009**



*Fuente:* Elaboración propia.

El gráfico 18 muestra el impacto que ha sufrido la zona por las actividades que realiza actualmente el HPI, esto con la finalidad de conocer las diferentes opiniones que mantiene la población seleccionada como muestra para la realización de esta encuesta sobre este tema. Según los resultados obtenidos se observó que mantiene un impacto positivo representado por un 85% de la población seleccionada, lo cual corresponde a un total de cuarenta y cinco personas entrevistadas, dieron una opinión negativa el 11% lo que corresponde a seis personas y por último se puede observar que el 4% de la población entrevistada no contestaron la pregunta, representando por dos habitantes.

Dentro de las personas que contestaron positivamente, se lograron obtener las siguientes afirmaciones:

- Vida silvestre en desarrollo (esto indica la preocupación y capacitación dada por el HPI para la conservación de la vida silvestre).

- Lucha por la conservación (el HPI a mantenido la política de la conservación del medio ambiente).
- Educación para la conservación (con su funcionamiento el HPI ha dado esfuerzos para la educación en busca de conservar y mejorar el medio ambiente).
- Practica el reciclaje (el HPI se ha encargado de capacitar tanto ha empleados como residentes de la zona sobre la practica del reciclaje y todos los beneficios asociados al reciclaje de los desechos).
- Apego a las reglas del MINAET (El HPI siempre ha estado dentro de las políticas y leyes establecidas por el MINAET).

Por otra parte, aquellos individuos que contestaron negativamente dieron como fundamento a su respuesta las siguientes razones:

- Las montañas han disminuido (con la construcción del hotel se ha dado una erosión en las montañas donde se encuentra situado el hotel).
- Los ríos se han secado (la tala de arboles para la construcción del hotel ha provocado que varios ríos se hayan secado, o haya bajado sus caudales).
- Tala de árboles para la construcción (la zona boscosa ha disminuido debido a la tala de árboles donde ahora están las instalaciones del hotel).

En la actualidad, es imprescindible que cualquier proyecto turístico tome en cuenta dentro de la fase de construcción y operación, el seguimiento que se le debe de dar a la conservación de los recursos naturales, como parte de la responsabilidad ambiental que debe adquirir desde el comienzo de sus funciones y durante toda su operación.

En el caso de Punta Islita, se ha demostrado una intervención constante para conservar y mantener el medio ambiente que lo rodea y que el establecimiento del hotel no afecte, como ejemplo de esta lucha se puede mencionar el caso de la creación del centro de acopio no sólo para el provecho del hotel, sino también en el de las comunidades, que se han visto beneficiadas por esto, en primer lugar al

recolectar desechos reciclables y en segundo lugar al ser reeducados en cuanto al manejo que se debe dar a estos desechos.

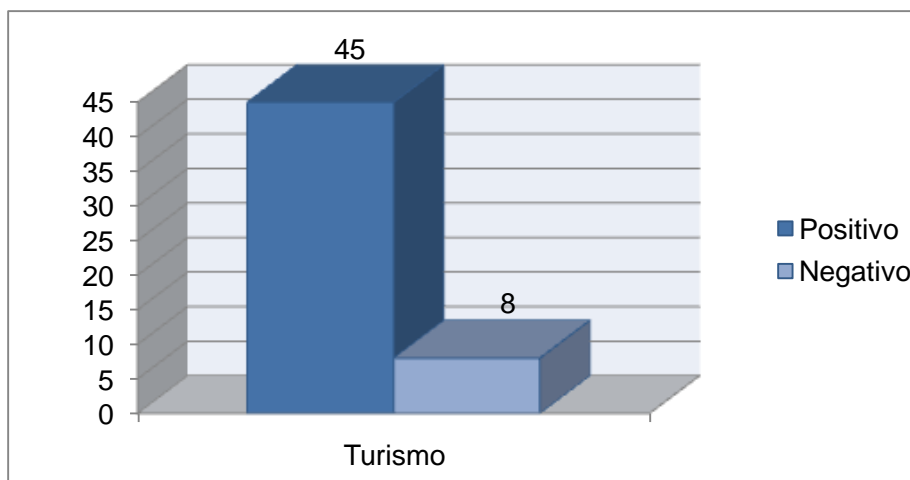
Además, la playa de Punta Islita ha sido premiada con el galardón de “Bandera Azul Ecológica” la cual se establece como una campaña de protección de los recursos naturales y de educación ambiental, a su vez se puede observar una integración directa con la comunidad a la que pertenece. Esto incentiva a las comunidades costeras para que se organicen con el afán de proteger los recursos naturales, así como los atractivos turísticos y lograr brindar una mejor calidad de vida a los habitantes de la localidad y visitantes de las otras comunidades aledañas.

También el tipo de turismo que llega al hotel, apunta a que la conservación de los recursos naturales es el principal atractivo para los visitantes, por lo que todos juntos deben luchar por la conservación y protección del medio, no sólo como fuente de vida para muchas especies, sino como fuente de sustento al constituirse el turismo como la actividad socio-económica por excelencia dentro de la zona.

#### *5.2.3.6 Influencia económica por el turismo que genera el HPI*

El siguiente gráfico muestra la influencia económica que ha dejado el turismo en la zona por la construcción del hotel, según los entrevistados:

**Gráfico 19**  
**Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica:**  
**Influencia económica por el turismo que genera el HPI**  
**2009**

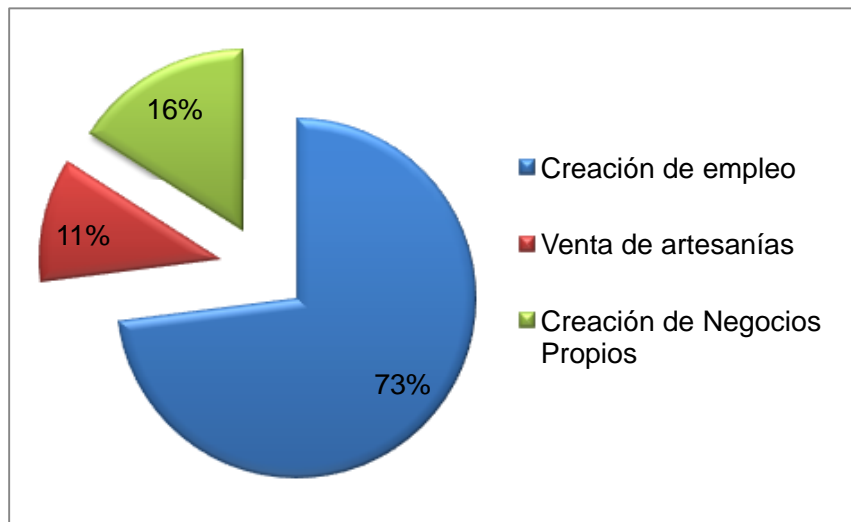


*Fuente:* Elaboración propia.

La influencia en la economía generada por el HPI según el gráfico 19, muestra que 45 personas, consideran que su economía si ha sido influenciada por el turismo y ocho personas más opinó que su economía no ha sido afectada de ninguna manera por el turismo.

Los beneficiados económicos percibidos con el turismo atraído por el HPI, según afirmaron las personas en forma positiva, tomaron como base argumentos que se muestran en el siguiente grafico:

**Gráfico 20**  
**Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica:**  
**Beneficios económicos percibidos por el turismo que genera el HPI**  
**2009**



*Fuente:* Elaboración propia.

- Por la creación de empleo: 73% (creación y capacitación de nuevas fuentes de empleo).
- Venta de artesanías: 11% (capacitación y desarrollo de artesanías de la zona para la venta a los turistas).
- Creación de negocios propios: 16% (capacitación y dirección por parte del hotel a los habitantes para la creación de sus propios negocios).

El turismo generado por el HPI ha sido fundamental para el desarrollo de la zona, ya que este promueve en su mayoría la creación de nuevos empleos generados para los lugareños, registrándose como la fuente principal de donde obtienen sus ingresos, para la subsistencia propia y en algunos casos incluyendo a sus familias.

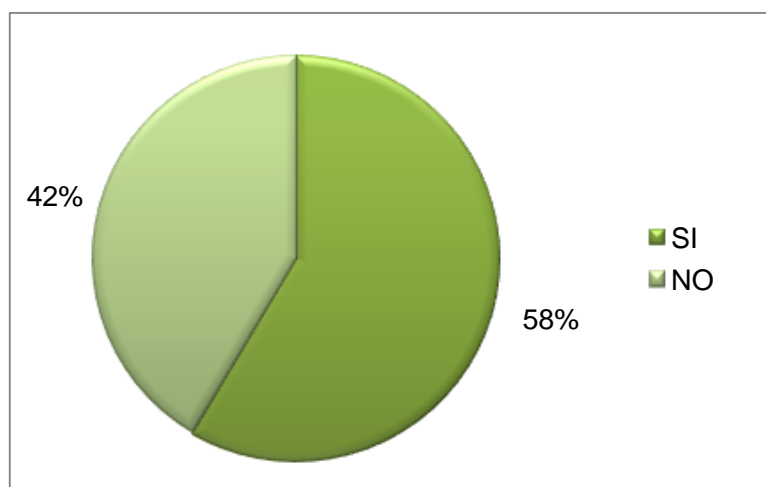
También la actividad turística se constituye como un punto de encuentro entre culturas, dando a conocer las diferentes expresiones artísticas y a su vez incrementando la condición económica de los artistas, a través de la venta de sus productos, moviendo tanto al intercambio de culturas como la economía.

El turismo, ha hecho crecer las microempresas que se han generado en las zonas aledañas al HPI, debido a esta actividad, se ha fomentado aún más el fenómeno socio-económico de las comunidades aledañas al hotel.

### 5.2.3.7 Beneficios generados por el HPI

Dentro de los beneficios generados por el hotel, se muestran a continuación los datos generados de acuerdo a los entrevistados:

**Gráfico 21**  
**Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica:**  
**Beneficios generados por el HPI**  
**2009**

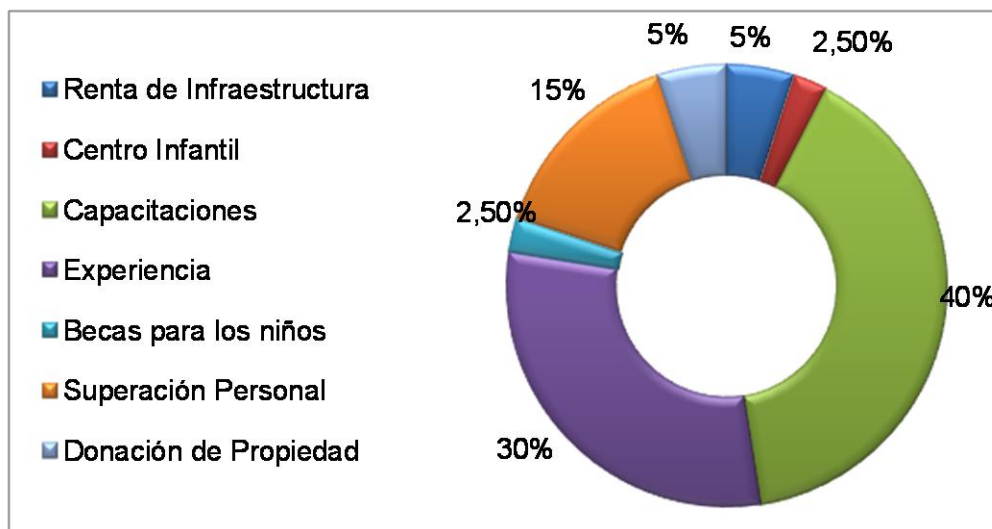


*Fuente:* Elaboración propia.

En el gráfico 21, se señalan los beneficios que genera el HPI en la región, según las opiniones de los entrevistados. De las personas entrevistadas, se observa que 31 correspondientes al 58% de las personas dicen si haber tenido beneficios de hotel, mientras que 22 representadas por un 42% de las personas, manifiestan que no han tenido ningún otro tipo de beneficio por parte del hotel.

Los individuos que indicaron haber obtenido algún beneficio por parte de algún programa o proyecto del hotel, basaron su respuesta en las afirmaciones del siguiente gráfico:

**Gráfico 22**  
**Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica:**  
**Afirmaciones de beneficios generados por el HPI**  
**2009**



*Fuente:* Elaboración propia.

- Renta de infraestructura: 5% (rentabilidad de estructuras por parte del hotel para el desarrollo de sus propios negocios y para su asentamiento).
- Centro infantil: 2,50 % (para el cuidado, educación y alimentación de los niños mientras que sus padres trabajan).
- Capacitaciones: 40% (para el desarrollo óptimo de las personas a sus nuevos trabajos, así también para el desarrollo de sus propios negocios).
- Experiencia: 30% (obtenida con el desarrollo de nuevos empleos y nuevas fuentes de ingreso para el desarrollo personal).
- Becas para los niños: 2,50% (el hotel se ha inclinado a la búsqueda de medios para ayudar a los niños de la zona para que pueda continuar sus estudios).
- Superación personal: 15% (por medio de las capacitaciones y desarrollo de microempresas).
- Donación de propiedad 5% (corresponde a familiar de recursos limitados a las que el hotel dono un terreno para que puedan vivir).

Los beneficios que se generan debido a la presencia del hotel, se obtienen en primera instancia con la creación de nuevas fuentes de empleo en la zona, impactando positivamente a un gran sector de los habitantes de las comunidades cercanas al hotel, al brindarles un nuevo medio de subsistencia y en segunda instancia se encuentran los beneficios sociales, culturales y ambientales.

Dentro de los beneficios sociales, se puede rescatar el hecho de que las comunidades se encuentran activas, en la presencia del turismo, ya que se hace el intercambio cultural que identifica aún más la zona y que aviva el ser social de las personas del lugar, brindándoles así una oportunidad de desarrollo individual e integral.

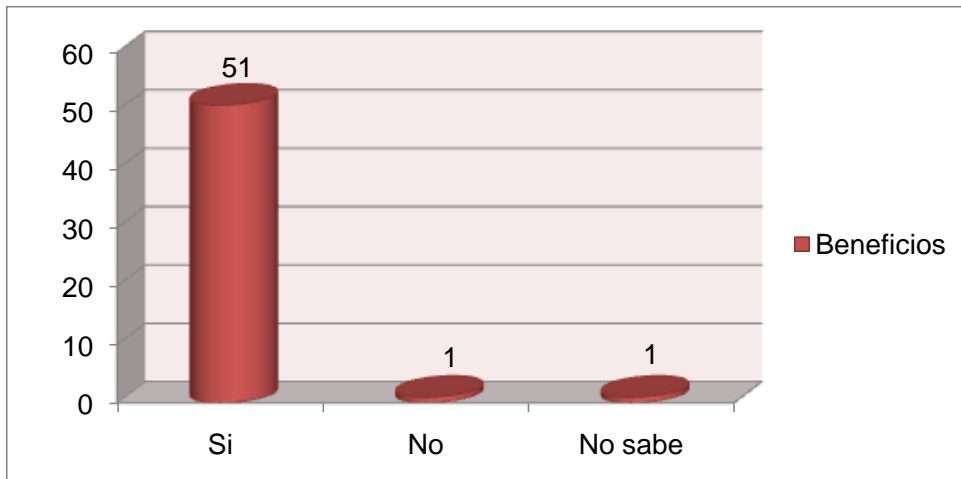
Al extender también la educación al nivel de becas o al de cuidado de niños (centro infantil), aumenta la posibilidad de los más pequeños de crecer en ambientes estables, lo que les permite un mejor desarrollo.

En algunos casos, la renta o entrega de propiedades, ha hecho que el modo de vivir de las personas, sea mucho mejor, esto de acuerdo a que las condiciones que tienen en la actualidad aumentan su calidad de vida.

#### *5.2.3.8 Beneficios generados por el HPI para Guanacaste*

Dentro de los beneficios generados por el hotel para Guanacaste se analiza el siguiente gráfico:

**Gráfico 23**  
**Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica:**  
**Beneficios generados por el HPI para Guanacaste**  
**2009**



*Fuente:* Elaboración propia.

El gráfico 22, muestra los beneficios que genera el HPI en la provincia de Guanacaste, según las diferentes opiniones expuestas por las 53 personas entrevistadas, de las cuales 51 correspondientes al 96% personas manifiestan que si es beneficiada la zona de Guanacaste en general, mientras que una persona representada por el 2% dice que la provincia no resulta beneficiada y otra persona también representando un 2% que dijo no tener conocimiento para responder a la pregunta.

Los beneficios que brinda el hotel según la población entrevistada, son las siguientes:

- Genera empleo.
- Atracción de turismo.
- Infraestructura vial.
- Desarrollo de la zona.

Esta pregunta se realizó con la intención de conocer el panorama que tienen las personas habitantes de las comunidades y el impacto en general brindado por el HPI tanto del cantón como de la provincia.

### ***5.3 Análisis FODA del impacto del modelo de RSE del HPI***

En el proceso de planificación estratégica, se utilizan diversas herramientas de análisis para obtener información que permita contribuir a la toma de decisiones para el desarrollo de la organización.

Según el documento de maestrías, el análisis FODA es:

“El resultado inmediato del análisis FODA es un diagnóstico bastante preciso de la situación actual del entorno interno y externo de la organización. Es de gran ayuda para los gerentes a la hora de tomar decisiones estratégicas y tácticas”.

El análisis FODA al ser una técnica de diagnóstico y que por su simplicidad de confección, la claridad de resultados y gran utilidad, logra dar un fácil entendimiento de la situación actual, se decidió exponer dentro de ésta investigación de acuerdo al modelo de responsabilidad social empresarial del HPI.

Es por eso que con los resultados que salgan de este análisis se planteará una propuesta de mejora para el modelo utilizado por el HPI.

La utilidad del FODA radica en diseñar las estrategias para utilizar las fortalezas en forma tal que la organización pueda aprovechar las oportunidades, enfrentar las amenazas y superar las debilidades.

A continuación se hace un análisis FODA del modelo del HPI:

**Cuadro 15**

**Análisis FODA: Modelo del Hotel Punta Islita, Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica, 2009**

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
<p>1. <u>Posicionamiento en el mercado</u>: reconocimiento nacional e internacional como un hotel prestigioso y exclusivo, por la calidad de sus servicios e infraestructura, y con su colocación geográfica lo hace competir con las mejores cadenas de hoteles internacionales.</p>	<p>1. <u>Programa bandera azul ecológica</u>: la cual hace destacar al HPI como una empresa que trabaja por la preservación del ambiente, en este caso la playa de Islita, propiciando al crecimiento del turismo ecológico.</p>	<p>1. <u>Disminución de ingresos del personal</u>: al disminuir la clientela por la actual crisis económica, las propinas de los turistas serán menores por lo tanto los ingresos de los empleados se reducen afectando su nivel de ingresos.</p>	<p>1. <u>Disminución del cuidado al ambiente</u>: esto provocaría una disminución del turismo ecológico que es el principal atractivo.</p>
<p>2. <u>Porción de mercado</u>: al ser este un hotel cinco estrellas las personas que lo visitan deben poseer un alto nivel económico, siendo este el tipo de clientes que busca este hotel.</p>	<p>2. <u>Incentivación del turismo</u>: se logra a través de diferentes entes gubernamentales y privados que luchan por incrementar la actividad turística nacional (Ej. ICT con propaganda).</p>	<p>2. <u>Altos precios</u>: al ser un hotel para personas de un nivel económico alto, constituye una debilidad en la actual crisis, porque el turista buscara opciones más cómodas que brinda la competencia.</p>	<p>2. <u>Un mercado importante puede cerrarse</u>: al perder posición en su exclusividad pierde la posibilidad de que su principal mercado que es el turista sea fuertemente debilitado.</p>
<p>3. <u>Exclusividad</u>: su localidad, calidad de los servicios y altas tarifas lo hacen ser un hotel de una clientela muy selecta.</p>	<p>3. <u>La producción de empleados calificados en las universidades</u>: los cuales se aprovechan para desempeñar labores en las áreas</p>	<p>3. <u>Desmotivación importante en los empleados</u>: otro factor negativo que a traído la crisis en el despido de exceso personal</p>	<p>3. <u>El principal cliente puede elegir otro proveedor competidor</u>: la población meta se puede ver influenciada por la competencia</p>

<p>4. <u>Recursos humanos</u>: el HPI busca la capacitación constante se sus miembros, esto para lograr los mayores estándares en sus servicios, además de buscar la motivación personal y comodidad en la infraestructura para cada uno de los trabajadores y así alcanzar la lealtad de estos hacia el hotel.</p> <p>5. <u>Salarios competitivos</u>: como una de las principales ventajas y motivaciones se encuentra los salarios que brinda el HPI a los trabajadores, que contribuye al crecimiento de oportunidades del personal.</p>	<p>en las que se requiere de una especialidad definida.</p> <p>4. <u>El crecimiento del cliente principal</u>: se incentiva principalmente a la población meta (clase alta) los cuales cubren las necesidades del hotel.</p> <p>5. <u>La apertura de un mercado</u>: en la actualidad atravesando la crisis se ha optado por la estrategia de atraer a otro nivel de cliente que se adapte a las necesidades actuales, y ofreciendo mejores tarifas por estadía.</p>	<p>para equilibrar los gastos de funcionamiento, eso produce preocupación y puede bajar el nivel de trabajo de los empleados.</p> <p>4. <u>Perdida de exclusividad</u>: por la poca visita de su población meta se han visto en la necesidad de bajar sus estándares de exclusividad para atraer a otro tipo de clientes.</p> <p>5. <u>Difícil acceso</u>: por la localización geográfica el HPI presenta condiciones que dificultan la accesibilidad de los visitantes por vía terrestre.</p>	<p>que ofrece mejor accesibilidad de tarifas con los mismos servicios.</p> <p>4. <u>Poca de crecimiento</u>: esto sería producto de la baja demanda de los servicios del hotel.</p>
--	--	--	---

<p>6. <u>Estilo gerencial exitoso</u>: el HPI se encuentra organizado por diferentes gerencias en la que cada una funciona de acuerdo al área que le corresponde, actuando de manera específica para las necesidades que tiene el hotel y así abarcar los servicios que se ofrecen.</p> <p>7. <u>Proceso eficiente de producción de servicios</u>: al combinar organización, liderazgo y colaboradores eficientes se obtienen servicios de calidad alcanzando la excelencia.</p> <p>8. <u>Capital de trabajo adecuado</u>: el trabajo que se realiza en el HPI cumple adecuadamente con las necesidades que este tiene para el cumplimiento de objetivos.</p> <p>9. <u>Innovación</u>: el hotel se constituyó como pionero al ser el</p>	<p>6. <u>Promoción</u>: se utilizan los medios de comunicación masivos.</p>		
--	---	--	--

<p>primero que se enfrentó a los condiciones inhóspitas de las región hace quince años, trabajando de la mano con las comunidades y poniendo en practica su responsabilidad social empresarial.</p> <p>10. <u>Capacidad de inversión</u>: para el mejoramiento y crecimiento de la infraestructura.</p>			
---	--	--	--

*Fuente:* Elaboración propia.

## **Capítulo VI: Propuesta al Modelo del Hotel Punta Islita**

### **6.1. Introducción**

De acuerdo al diccionario de femica, la propuesta se define como “la descripción integral de un proyecto, política o programa que será sujeta a evaluación”. Ésta es la presentación de varias ideas para el mejoramiento del objeto de estudio, las cuales se basan en la investigación realizada en este documento.

De esta manera la finalidad de la propuesta es implementar posibles proyectos a futuro para lograr un mejor desarrollo fundamentado en los diversos ejes que se plantearon concretamente como la propuesta de este trabajo, con el propósito de que sean tomados en cuenta como un instrumento para la mejora del modelo de responsabilidad social empresarial que el HPI realiza en su relación con las comunidades aledañas.

### **6.2. Objetivos**

#### *6.2.1. Objetivo general*

- Contribuir en la relación hotel-comunidades para un desarrollo integral de los mismos, buscando beneficios continuos por medio de la implementación de proyectos, creación de alianzas y de esfuerzos mutuos.

#### *6.2.2. Objetivos específicos*

- Fortalecer la alianza entre la comunidad y el hotel para así establecer un vínculo de mutuo apoyo.
- Crear un vínculo entre los sectores público y privado para el desarrollo de las comunidades aledañas al hotel.
- Incentivar a los pobladores a su capacitación en diferentes técnicas.
- Promover la conservación del ambiente tanto en el hotel como en las comunidades.
- Promover el plan de desarrollo humano local.

### **6.3. Metodología de la propuesta**

La metodología utilizada dentro de la propuesta de esta investigación se basó en buscar puntos de partida o ejes clave, que el trabajo de campo brindó, surgen por las diferentes necesidades que presentaron tanto las personas habitantes de las comunidades cercanas como del hotel que busca el cumplimiento de su modelo, por lo que se establece una serie de ideas para el mejor y mayor desarrollo de este emprendimiento que impulso el HPI.

Los ejes buscan ilustrar diferentes metas que se podrían utilizar para el avance de las comunidades y del HPI, que a su vez contribuyen al mejoramiento de un desarrollo recíproco, donde exista el equilibrio entre las partes siendo estas representadas por los pobladores del lugar, el hotel, y el ambiente que los rodea.

Estos ejes citados a continuación se establecieron con base en las observaciones y resultados que se obtuvieron a través de todo el proceso de esta investigación.

Estos ejes que se desarrollaron dentro de la propuesta son los siguientes:

- Eje productivo comunidad-hotel.
- Eje alianzas público-público y público-privado.
- Eje capacitación endógena.
- Eje de conservación del ambiente.
- Eje de desarrollo social.

Los diferentes ejes que se muestran dentro de la propuesta son producto de la evaluación socio-económica del HPI en las comunidades aledañas, exponiendo las situaciones reales de los habitantes de la zona, que podrían mejorar de acuerdo a la propuesta que se brinda a continuación.

### **6.4. Operacionalización de la matriz de la propuesta**

La matriz que se elaboró para la presente propuesta se basó en diversos elementos, los cuales son: ejes temáticos, objetivos, acciones, periodo,

responsables, indicadores de producto e indicador de impacto. Éstos se desarrollan para dar una referencia concreta de cómo, cuándo, por qué y lo que se obtendrá con el desarrollo de cada eje.

Esta matriz presenta de forma clara y concisa cada punto dependiendo del enfoque de cada eje, dando una explicación precisa de los lineamientos básicos que cada eje debe de seguir para el desenvolvimiento de los objetivos.

### ***6.5 Propuesta al Modelo del Hotel Punta Islita***

La propuesta que se extiende al modelo que maneja el HPI se hace con el objeto de fortalecer la responsabilidad social que el hotel ejerce. Para poder hacer esta propuesta, se tomó en cuenta la situación actual que atraviesan las comunidades de Islita, Corozalito, Pilas y Pueblo Nuevo.

La propuesta considera que el incremento de la participación del hotel en las comunidades es necesario, esto dado a las diferentes necesidades que los habitantes de la zona enfrentan. Se expone, que del mayor involucramiento con las comunidades se propicie a la creación de otras organizaciones comunales que sean para bien social y al mismo tiempo se creen contactos con otras organizaciones nacionales o internacionales que se encuentren interesadas en la contribución del desarrollo de este lugar. De esta forma, la relación hotel-comunidad se encontrará actuando con mayor conectividad y funcionalidad, con la finalidad de respaldar dicho modelo de responsabilidad social.

Al fundar organizaciones que funcionen como representantes del bienestar de los habitantes de esta zona y además el tratar de encontrar otras organizaciones que quieran relacionarse con las comunidades, se busca que en conjunto con estas personas se puedan enfrentar sus necesidades y brechas que no les permitan alcanzar el desarrollo, a través de diversos movimientos como lo es la promoción de reuniones donde se invite a las comunidades a participar, y así también se puedan conformar grupos con miembros de las comunidades, para que así

puedan expresar sus inquietudes, exponiendo sus ideas que podrían resultar como posibles soluciones.

La búsqueda para la resolución de problemáticas en conjunto (comunidad-hotel) funciona como desarrollo integral por una meta en común. No obstante, los principales responsables para un crecimiento comunal son los mismos pobladores de la zona, estos son los actores principales por lo que deben de conocer sus fortalezas y las muestren mediante la organización conjunta de todos sus miembros, incluido el hotel.

El apoyo que el hotel pueda brindar para el funcionamiento de estas organizaciones sin duda, podría lograr un mayor crecimiento en conjunto, debido a que el hotel cumpliría con su principal objetivo que es “La Responsabilidad Social Empresarial”, e ir incentivando al sistema turístico que en su mayoría funciona de manera independiente y a su vez adquiere la posibilidad de participar activamente en la búsqueda de soluciones de la mano con las comunidades.

El HPI unido con otros complejos turísticos, es un ente que contribuye al incremento del turismo de la provincia Guanacasteca, siendo éste relevante ya que el sector turístico es el más importante generador de ingresos de la región y del país. Su impacto afecta a una fracción de la totalidad de la provincia sin embargo no deja de ser importante para el avance del distrito de Nandayure y del sector turístico del país.

A continuación es presentada la matriz en la cual se desarrolla la propuesta hacia el modelo del HPI:

**Cuadro 16**  
**Matriz de la propuesta:**  
**Bejuco, Nandayure de Guanacaste, Costa Rica. Hotel Punta Islita, 2009**

<b>Eje estratégico</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Acciones</b>	<b>Periodo y responsables</b>	<b>Indicador de productos</b>	<b>Indicador de impacto</b>
Eje productivo comunidad – hotel.	Fortalecer la alianza entre la comunidad y el hotel para así lograr un vínculo de mutuo apoyo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realización un estudio de los productos que se originen en la zona y sirvan para el consumo del hotel.</li> <li>-Incentivación de producción agrícola y animal, que el hotel demanda para la satisfacción de sus necesidades.</li> <li>-Organización de las partes comprometidas para el desarrollo del proyecto.</li> <li>-Capacitación a los productores por parte del hotel.</li> <li>- Realización de un estudio para captar la posible inducción en el mercado de los productos artesanales elaborados en las comunidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hotel Punta Islita. Un mes.</li> <li>- Hotel Punta Islita. Un mes.</li> <li>- Hotel Punta Islita y productores de las comunidades. Un mes.</li> <li>- Hotel Punta Islita y organizaciones especializadas. Una semana</li> <li>- Hotel Punta Islita. Un mes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Productos agrícolas y animales de alta calidad para consumo del hotel.</li> <li>- Personal calificado para la producción agrícola y animal.</li> <li>- Comercialización de artesanías variadas en diversos mercados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cantidad de productos agrícolas y animales producibles en la zona, para el consumo del hotel.</li> <li>- Cantidad y disponibilidad de personas a formar parte de la producción agrícola y animal para el hotel.</li> <li>- Calidad de los productos artesanales acabados.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación de los artesanos a la producción de sus artesanías para satisfacer la demanda del mercado nacional.</li> <li>- Capacitación para fomentar la calidad y diversidad de los productos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hotel Punta Islita. Un mes.</li> <li>- Hotel Punta Islita y organizaciones especializadas. Una semana.</li> </ul>		
Eje alianzas público-público y público-privado.	Crear un vínculo entre los sectores público y privado para el desarrollo de las comunidades aledañas al hotel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejoramiento vial hacia el hotel y las comunidades.</li> <li>- Construcción de un acueducto que permita el tratamiento correcto de las aguas que tanto el hotel como la comunidad de islita consume.</li> <li>- Mejoramiento de la Educación primaria de dicha comunidad, esto con la finalidad de incentivar el mejor desarrollo de la calidad de la educación de los niños.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinación con el Ministerio de Obras Publicas y Transporte (MOPT) u otras entidades responsable como Municipalidades. Seis meses.</li> <li>- Alianzas entre líderes comunales y Acueductos y Alcantarillados (AyA) para dar inicio con los trámites necesarios. Seis meses.</li> <li>- En conjunto la comunidad de Islita y el Ministerio de Educación Pública. Dos meses.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Red de caminos</li> <li>- Un sistema fluvial adecuado para el consumo y tratamiento del agua.</li> <li>- Una escuela dotada de personal calificado y los instrumentos necesarios para el mayor desarrollo educativo de la zona.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cantidad de kilómetros de carretera asfaltada en la zona de influencia del HPI.</li> <li>- Establecimiento de un acueducto que permita el tratamiento correcto de las aguas.</li> <li>- Niños y jóvenes del sector con una mejor educación.</li> </ul>

Eje capacitación endógena.	Incentivar a los pobladores para su capacitación en diferentes técnicas.	- Potencialización de las capacidades de los pobladores que se quieran capacitar en diversas áreas (inglés, computación, contabilidad, cocina, entre otros), para el crecimiento personal y profesional que impulse el desarrollo endógeno.	- Hotel Punta Islita y organizaciones especializadas. Seis meses por capacitación.	- Personal con capacidades técnicas elevadas y competitivas.	- Cantidad de personas de las comunidades capacitadas en diferentes técnicas.
Eje de conservación del ambiente.	Promover la conservación del ambiente tanto en el hotel como en las comunidades aledañas.	- Formación de un grupo comunal que promueva la conservación del ambiente, dando énfasis a la reforestación de la zona con árboles endémicos de la región, la promoción del centro de reciclaje y la realización de ferias comunitarias que promuevan la conservación del ambiente.	- Hotel Punta Islita y MINAET y grupo comunal. Tres meses.	- Medio ambiente sostenible.	-Restablecimiento de zonas reforestadas y protección de las áreas ambientales. -Recolección de desechos reciclables. -Cantidad de participantes en las actividades en pro de la conservación del ambiente.
Eje de desarrollo social.	Promover el plan de desarrollo humano local.	- Conformación de un grupo comunal que vele por el desarrollo endógeno sostenible de la zona. (FOMUDE (Fortalecimiento Municipal y Descentralización), Proyecto de Desarrollo Humano Local en el cantón de Nandayure).	-Municipalidad, comunidad, Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (IFAM),Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN), Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y Programa para Asentamientos Humanos (ONU-HABITAD). Un mes.	- Promoción del plan de desarrollo de Nandayure y sus distritos.  - Consolidación de un grupo con personas de la zona que velen por lo intereses de las comunidades en las que habitan.	- Desarrollo de las comunidades al implementarse el plan de desarrollo.

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realización de Talleres a nivel distrital y cantonal para el establecimiento de las necesidades de las comunidades.</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Efectuar un Plan de Desarrollo Humano Local y brindarle seguimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grupo comunal y dos facilitadores que brinden las organizaciones responsables del proyecto. Tres meses.</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizaciones involucradas. Cinco meses.</li> </ul>		
--	--	--	---	--	--

*Fuente:* Elaboración propia.

## **6.6 Limitaciones**

La propuesta anteriormente expuesta señala los ejes estratégicos que podría implementar tanto el hotel como las comunidades aledañas a éste, para su mejor y mayor desarrollo, sin embargo, cuenta con la debilidad de que no se posee un dato preciso del presupuesto que cada actividad podría costar para su realización, por lo que no se hace referencia a ese factor.

Exceptuando por el plan de desarrollo que fue realizado en el 2009 por el proyecto de Fortalecimiento y Descentralización Municipal (FOMUDE), en el cantón de Nandayure de Guanacaste, por lo que su financiación ya fue realizada.

Una limitación más es que los ejes expuestos son los de mayor relevancia en relación con el modelo, pero de ser requerido se pueden extraer otros ejes, para obtener otros resultados.

Y por último, otra limitante sería que la propuesta sea percibida como poco factible para los propósitos que el HPI tiene como empresa turística al perder el enfoque que esta organización busca.

## **Capítulo VII: Conclusiones y recomendaciones**

### **7.1 Conclusiones**

A pesar de la lejanía de Bejuco de Nandayure y de ser una zona rural, la mayoría de sus habitantes cuenta con condiciones habituales aceptables que les permite tener una buena calidad de vida para un mejor desarrollo individual e integral, que funciona para el alcance de sus metas personales. Sin embargo, también existen carencias socioeconómicas en cierta parte de la población, y es donde se debe de poner más atención puesto que son los sectores más vulnerables y los cuales requieren más motivación para su crecimiento.

En el distrito de Bejuco se denota una cultura de trabajo y de disposición a éste, pero no existen las suficientes fuentes de empleo que cubran esta demanda. Por estas circunstancias es que los habitantes de la zona no pueden optar por mejorar su nivel de vida; aún así dentro de los entrevistados se captó que en cada núcleo familiar al menos dos personas trabajan, esto para poder subsistir.

La conformación de grupos culturales dentro de las comunidades ha fortalecido el espíritu autóctono, además a permitido un mayor acercamiento entre sus miembros y el crecimiento de cada uno de ellos, que han encontrado una fuente de inspiración y motivación por el desarrollo regional y además el reconocimiento de la zona tanto a nivel nacional como internacional.

Las capacitaciones y preparación técnica han sido de gran importancia puesto que, constituyen un medio que hace que las personas aprendan y se desenvuelvan como individuos autosuficientes que realizan labores contribuyendo al incremento de sus ingresos y puedan establecerse como sujetos con habilidades provechosas.

Para la construcción del HPI se requirió de tala de árboles, movimiento de tierra y modificación del paisaje, aún así los pobladores consideran que fue un sacrificio necesario que puede hasta cierto punto ser reparable, porque con la fundación del

hotel el empleo que este generó trajo beneficios económicos y desarrollo a las familias y a las comunidades. También, la cultura conservacionista que el hotel promueve ha llevado a regenerar y conservar el medio ambiente que es el principal atractivo turístico para sus visitantes. Sin embargo, el hotel debe seguir luchando porque se siga dando la conservación del ambiente, esto para tener una relación permanente que sea amigable con los recursos.

HPI impulsó del cambio socio-económico de la zona porque se ha establecido como el principal ente generador de actividades sociales, económicas, culturales y ambientales. El hotel promueve como punto principal la relación hotel-comunidad en el que involucra directamente a los habitantes de esta zona.

Sin embargo, el hotel también se ha convertido en la principal o única fuente de empleo, perjudicando de esta manera a las comunidades que se adhieren a éste como su única opción para llenar sus necesidades socio-económicas. Esto se toma como un punto negativo, debido a que si el hotel por alguna razón se viese obligado a cerrar sus puertas se verían afectados sus empleados (as), arriesgando la calidad de vida de muchas familias que dependen de estos trabajos.

La crisis económica ha debilitado fuertemente los sistemas de las sociedades actuales. Dentro de los grandes efectos negativos se encuentra, el descenso drástico del turismo en los últimos meses, afectando a los pequeños, medianos y grandes empresarios.

Según la administración de HPI, la crisis económica afectó fuertemente el sector turístico de nuestro país, perjudicando en gran medida al hotel debido a que su principal fuente de turistas es la extranjera, destacando la norteamericana, que fue donde más impacto tuvo esta crisis y debido a la baja demanda, el HPI se vio en la obligación de cerrar sus puertas durante los meses de setiembre y octubre del 2009. Dentro de las declaraciones que brindó el hotel con respecto al modelo que ejercía de RSE, estos respondieron que ninguno de sus empleados sería despedido solamente que estos ejercerían otras funciones que no fueran las de sus puestos, en otros casos se les brindaría vacaciones y que sus salarios serían

entregados puntualmente durante este período. Estas declaraciones fueron públicas y brindadas por el hotel.

Aún así, queda en cuestionamiento si realmente se cumplieron estas declaraciones y si esto no fue así, queda la incógnita de cuales fueron las verdaderas consecuencias de la crisis económica en el HPI.

Independientemente de la situación actual del hotel, así como de los beneficios brindados por éste, el impacto que ha tenido tanto a nivel social como económico y ambiental, ha sido percibido fuertemente por los habitantes del lugar, generando todo un movimiento que influye en la condición de vida de los miembros de las comunidades.

## ***7.2 Consideraciones finales de la propuesta***

La propuesta presentada dentro de esta investigación, consideró un análisis evaluativo en respuesta a los resultados obtenidos de este trabajo, motivado principalmente por las consideraciones brindadas por los habitantes de las comunidades de Islita, Corozalito, Pilas y Pueblo Nuevo de Bejuco de Nandayure y en especial de los trabajadores del HPI.

Esta propuesta se basó sobre la condición que enfrentan los pobladores de esta zona. Estas necesidades o condiciones que viven los habitantes son el punto de partida para llegar a obtener dicha propuesta, que expone diferentes ejes para mejorar su condición de vida en un desarrollo equilibrado y sostenible a través del tiempo.

La principal intención de la propuesta, es que pueda servir como instrumento de desarrollo a la situación de vida actual que las comunidades presentan, esto bajo una filosofía de alianza y ayuda mutua, impulsada inicialmente por el modelo de responsabilidad social empresarial incentivado por el HPI.

La creación o fortalecimiento de estas alianzas dependerá propiamente del involucramiento de los habitantes de las comunidades, así como de los

funcionarios del hotel y demás organizaciones que conforman este distrito de Nandayure. La propuesta presenta diferentes temas basados en la evaluación socioeconómica realizada a los habitantes de la zona, diferenciados por ejes que interpretan las diferentes necesidades de la población en general así como las posibles soluciones que se le pueden brindar a estas carencias.

Dentro de la propuesta se señalan los responsables para cada uno de los objetivos que se quieren alcanzar por lo que se definen las diferentes tareas que se desarrollarán en el tiempo definido.

Siguiendo, ampliando y mejorando dicha propuesta será posible que los habitantes de estas comunidades logren convertir sus localidades en una zona turísticamente desarrollada y equilibrada con el ambiente.

Con esta propuesta se espera mejorar el nivel de conocimiento en las personas de la localidad, al aumentar la capacidad educativa que se mantiene actualmente, también con el desarrollo de capacitaciones en el campo artesanal o para el establecimiento de pequeñas empresas, con lo que se esperaría un mejor ingreso económico a las familias de la zona, la apertura de mejores oportunidades y obtener personas idóneas y mejor preparadas.

Con base en el plan de desarrollo forestal la comunidad se vería beneficiada en el sentido de que serían una zona más atractiva para los turistas que visitan la zona, así como el mejoramiento y cuidado de todos los recursos naturales con que cuentan actualmente.

Por otra parte el trabajo en equipo entre los representantes de la zona y del hotel, es algo indispensable para poder cumplir con todos los puntos presentados en esta propuesta, porque tanto el hotel se puede beneficiar de los habitantes como los habitantes se pueden beneficiar del hotel, de tal forma que se logre cumplir con estos objetivos los cuales buscan que el mayor beneficiario sea la zona.

### **7.3 Recomendaciones**

- El HPI puede promover en las comunidades más próximas, la elaboración de algunos productos vegetales y animales que se utilizan en el hotel para la satisfacción de las necesidades que éste demanda. De esta manera, se impulsan otras actividades que giran en torno a la elaboración de diversos productos comestibles que se pueden crear en la zona.
- Coordinar con el Ministerio de Obras Públicas y Transporte (MOPT) u otras entidades responsables como municipalidades, el mejoramiento de la infraestructura vial hacia el hotel y las comunidades, para el beneficio de los visitantes que se desplazan por vía terrestre y de los mismos pobladores que requieren de mejores condiciones en las calles para acceder a su lugar de trabajo y domicilio.
- Establecer alianzas en conjunto con líderes comunales, con Acueductos y Alcantarillados (AyA) para dar inicio con los trámites necesarios de la construcción de un acueducto que permita el tratamiento correcto de las aguas que tanto el hotel como la comunidad de Islita consume. El contar con agua potable es un servicio necesario que debe ser instalado en la menor brevedad posible ya que de esto depende en gran parte la salud de las personas que habitan en la zona.
- Promover más la conservación del ambiente, dando énfasis a la reforestación de la zona con árboles endémicos de la región que estén sufriendo de una sobre explotación, para garantizar la perpetuación de los mismos, de esta manera se cultiva en los habitantes una cultura ambientalista que va en pro de un bienestar común.
- Intervenir en conjunto con la comunidad de Islita ante el Ministerio de Educación Pública para el mejoramiento de la Educación primaria de dicha comunidad, esto con la finalidad de incentivar el mejor desarrollo de la calidad de la educación de los niños que son los forjadores del futuro.

## Referencias

Arriagada, I. (Saavedra, Torero, Woolcock y Narayan) (Setiembre, 2005). Aprender de la experiencia: El capital social en la superación de la pobreza. CEPAL. Santiago de Chile, 27-28.

Barrantes, R. (1999). Investigación un camino al conocimiento. Un enfoque cuantitativo y cualitativo. Costa Rica. UNED.

Bernal, F. Cambronero, A. Zúñiga, M. (2001) Programa de formación de recursos humanos para el desarrollo local. Editorial Porvenir. Primera edición. Costa Rica, 15.

Budowski, T (1990.). Ecoturismo a la tica: Hacia una Centroamérica verde. San José, Costa Rica.

Crosby, A (1993). El desarrollo turístico sostenible en el medio rural. Centro Europeo de Formación Ambiental y Turismo. España.

Desplegable (2008): Hotel Punta Islita. Cuando un sueño se convierte en realidad: El Modelo de Desarrollo Sostenible Punta Islita. Editorial FVZ (Fundación Villafranca y Zürcher).

Fernández, R (1996). Evaluación de programas. Una guía práctica en ámbitos sociales, educativos y de salud. Madrid, España, Editorial Síntesis S.A, 31.

Flores, Margarita y Rello, Fernando (R, Putnam) (2002).Capital Social Rural: Experiencias de México y Centroamérica. Editores Plaza y Valdes, 1º edición. México., 27.

Hotel Punta Islita: Modelo de turismo responsable. Trabajo presentado al Instituto Centroamericano de Administración de Empresas (INCAE), 2006.

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos y Sistema Nacional de Bibliotecas. (2004). Jornada de capacitación para la elaboración de los planes de acción y aplicación. Caracas, Venezuela.

León, M (2006). Impacto socio-económico del Hotel Punta Islita en comunidades vecinas. Primer informe.

León, M (2006). Impacto socio-económico del Hotel Punta Islita en comunidades vecinas. Con datos de Fernández, R (1921). Editorial Costa Rica, San José-Costa Rica, (1991).

Ministerio de Planificación (2007). Índice de Desarrollo Social.

Ministerio de Planificación (2007). Plan Nacional de Desarrollo Humano.

Monge, R (1997). Certificado de Sostenibilidad Turística.

Organización de Naciones Unidas (1992). Declaratoria de Río.

Pichardo, A (1989). Evaluación del Impacto Social. San José, Costa Rica. Editorial de la Universidad Nacional de Costa Rica, 129.

Rossi, P, Freeman, Howard y Lipsey, M (1998). Evaluación. A systematic approach. California, Estados Unidos. SAGE publications. 6ta edición, 2.

Rosales, Rotsay y Diaz (2003) Meta evaluación: Evaluación de políticas, programas y proyectos sociales. San José, Costa Rica. Editorial Universidad Estatal a Distancia, 49 y 32.

Rosales, R (2008). Formulación y Evaluación de Proyectos. San José, Costa Rica, Instituto Centroamericano de Administración Pública.

Villafranca, E. (2005). El arte de la hospitalidad. Punta Islita, Guanacaste, Costa Rica. Primera edición, Editorial FVZ (Fundación Villafranca y Zürcher).

Villafranca, E. (2008). La responsabilidad social, producto de nuestra inteligencia espiritual.

### Referencias Electrónicas

- Periódico oficial “La Gaceta” N° 122, Obtenido el 25 de junio de 2008 desde [http://historico.gaceta.go.cr/pub/2008/04/28/ALCA20\\_28\\_04\\_2008.html](http://historico.gaceta.go.cr/pub/2008/04/28/ALCA20_28_04_2008.html)
- Visiting Costa Rica. Extraído el 24 de marzo de 2009 desde <http://www.visitingcostarica.co.cr/guanacaste.php>
- WordPress. Valenzuela Mercado, Laura Lidia. Extraído el 17 de abril de 2009 desde <http://6434laura.wordpress.com/>
- La Nación. Extraído el 25 de julio de 2009 desde [http://www.nacion.com/In\\_ee/2008/julio/25/opinion](http://www.nacion.com/In_ee/2008/julio/25/opinion)
- Costarricense de Turismo, 2008. Anuario Estadístico del Instituto Costarricense de Turismo. Recibido el 27 de julio de 2009 de Alfaro Rojas Ruth, Jefe, Departamento de Desarrollo Turístico.
- A-TEC Consultores. Extraído el 25 de agosto del 2009 desde [www.turismoruralbolivia.com](http://www.turismoruralbolivia.com)
- Naciones Unidas. Extraído el 12 de setiembre de 2009 desde [http://nacionesunidas.or.cr/index.php?option=com\\_content&task=view&id=7&Itemid=121](http://nacionesunidas.or.cr/index.php?option=com_content&task=view&id=7&Itemid=121)
- Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. Extraído el 21 de octubre de 2009 desde <http://www.mideplan.go.cr/sides/social/ids-informe-final.pdf>
- Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. Extraído el 21 de octubre de 2009 desde [www.mideplan.go.cr/pnd/.../turismo/index.html](http://www.mideplan.go.cr/pnd/.../turismo/index.html)
- Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. Extraído el 21 de octubre de 2009 desde [http://www.mideplan.go.cr/component/option,com\\_docman/task,doc\\_view/gid,172/](http://www.mideplan.go.cr/component/option,com_docman/task,doc_view/gid,172/)

- Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica.. Plan de Acción para la Provincia de Guanacaste 2009-2010. Extraído el 24 de agosto de 2010 desde [www.mideplan.go.cr](http://www.mideplan.go.cr).
- Universidad para la cooperación internacional. Orlich, Jessie M. Extraído el 27 de noviembre de 2009 desde [www.uci.ac.cr/docs-maestrias/AnalisisFODA.pdf](http://www.uci.ac.cr/docs-maestrias/AnalisisFODA.pdf)
- FEMICA. Extraído el 13 de febrero de 2010 desde <http://www.femica.org/diccionario/index2.php?strSearch=p>
- Mapa de Guanacaste. Extraído el 13 de junio de 2010 de [http://3.bp.blogspot.com/\\_iVIVfqXmikE/SbLFQRFZr1I/AAAAAAAAABA/hc8UFRS9qDE/s1600-h/Mapa+Guanacaste+2.jpg](http://3.bp.blogspot.com/_iVIVfqXmikE/SbLFQRFZr1I/AAAAAAAAABA/hc8UFRS9qDE/s1600-h/Mapa+Guanacaste+2.jpg).
- Organización Mundial del Turismo. Extraído el 13 de junio de 2010 desde <http://www.oei.es/decada/accion09.htm>
- Nature Conservancy. Extraído el 13 de junio de 2010 desde <http://www.nature.org/aboutus/travel/ecoturismo/about/art7815.html>
- Héctor Ayala y Ramón Martín Centro de Estudios Turísticos, Universidad de la Habana. Extraído el 13 de junio de 2010 desde [http://www2.egi.ua.pt/cursos\\_2005/files/TAM/el%20turismo%20de%20sol%20y%20playa%20en%20el%20siglo%2021.pdf](http://www2.egi.ua.pt/cursos_2005/files/TAM/el%20turismo%20de%20sol%20y%20playa%20en%20el%20siglo%2021.pdf)
- Periódico el Financiero. Noguera, Yanancy y Vega, Sileny de Prensa Económica S.A. Midiendo y evaluando la Responsabilidad Social. Empresarial Impreso en Grupo Nación GN S.A. Edición 577 (7-13 de agosto del 2006- Extraído el 30 de junio de 2010 desde <http://www.elfinancierocr.com/accesolibre/2006/agosto/13/responsabilidad.pdf>
- Programa de Bandera Azul Ecológica. Extraído el 30 de junio de 2010 desde <http://www.comex.go.cr/BanderaAzul/Documentos%20Relevantes/Resena%20%20a%20programa%20Bandera%20Azul%20Ecologica.pdf>
- Mokate, Karen Marie "Evaluación Financiera de Proyectos de Inversión". Primera Edición, Pág. 27. Extraído el 10 de julio de 2010 desde <http://www.promonegocios.net/proyecto/evaluacion-proyectos.html>.

- Diccionario de la lengua española. Vigésima segunda edición. Extraído el 10 de julio de 2010 desde [http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=cultura](http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=cultura)
- Desarrollo Económico Social. Extraído el 10 de julio de 2010 desde <http://www.infomipyme.com/Docs/GT/del/del.html>.
- Organización de Naciones Unidas. Desarrollo Sostenible, Extraído el 10 de julio de 2010 desde <http://www.infomipyme.com/Docs/GT/del/del.html>
- Bienestar Social. Extraído el 10 de julio de 2010 desde <http://www.definicionabc.com/social/bienestar-social.php>

# Anexos

**Anexo 1**  
**Instrumento aplicado**

Cuestionario para la evaluación del impacto socio-económico del Hotel Punta Islita en comunidades vecinas, Guanacaste, CR.

**Estimado Señor(a):**

La presente entrevista ha sido estructurada por dos estudiantes de la Universidad Nacional de la Escuela de Planificación Económica y Social, con el fin de efectuar una investigación de Tesis; por lo tanto se le solicita de la manera más atenta su colaboración en la información solicitada; además que esta información será completamente confidencial y primordialmente para fines académicos.

**I. Datos en General del Entrevistado(a)**

1.1 Género: M ( ) F ( ) 1.3 Nacionalidad: \_\_\_\_\_

( )

1.2 Edad: \_\_\_\_\_ 1.4 Tiempo de vivir en la comunidad:

1.5 N° \_\_\_\_\_ Telefónico (s)

**II. Aspectos Sociales**

**2.1 Preparación Académica:**

- |                              |                                       |
|------------------------------|---------------------------------------|
| 1. ( ) Ninguna               | 7. ( ) Vocacional incompleta          |
| 2. ( ) Primaria completa     | 8. ( ) Universidad completa           |
| 3. ( ) Primaria incompleta   | 9. ( ) Universidad incompleta         |
| 4. ( ) Secundaria completa   | 10. ( ) Para universitaria completa   |
| 5. ( ) Secundaria incompleta | 11. ( ) Para Universitaria incompleta |
| 6. ( ) Vocacional completa   | 12. ( ) Otros, especifique:           |

**2.2 Condición de Vivienda**

1. ( ) Propia
2. ( ) Alquilada
3. ( ) Prestada

**2.3 Estado de la vivienda**

- |                  |        |
|------------------|--------|
| 1. ( ) Muy Buena | 3. ( ) |
| Regular          |        |
| 2. ( ) Buena     | 4. ( ) |
| Mala             |        |

**2.4 ¿Con qué electrodomésticos cuentan en su casa?**

- |                    |                       |
|--------------------|-----------------------|
| ( ) Cocina.        | ( ) Televisor.        |
| ( ) Refrigeradora. | ( ) DVD.              |
| ( ) Lavadora.      | ( ) Equipo de Sonido. |
| ( ) Microondas.    | ( ) Computadora.      |
| ( ) Olla Arrocera. | ( ) Otro (s). _____   |
| ( ) Coffe Maker.   | _____                 |
| ( ) Licuadora.     | _____                 |

**2.5 ¿Poseen carro propio?**

SI ( ) NO ( ) ¿Cuántos? \_\_\_\_\_

2.6 ¿A qué tipo de servicios públicos tiene acceso?

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Transporte.         | <input type="checkbox"/> Electricidad.            |
| <input type="checkbox"/> Servicios médicos.  | <input type="checkbox"/> Internet.                |
| <input type="checkbox"/> Educación.          | <input type="checkbox"/> Televisión por cable.    |
| <input type="checkbox"/> Salud.              | <input type="checkbox"/> Recolección de desechos. |
| <input type="checkbox"/> Telecomunicaciones. | <input type="checkbox"/> Infraestructura vial.    |
| <input type="checkbox"/> Agua potable.       | <input type="checkbox"/> Recreación.              |

2.7 ¿Tiene proyectos para el futuro? ¿Enfrenta alguna problemática?

---

2.8 ¿Pertenece a algún tipo de organización? ¿Cuál (es)?

---

### III Aspectos Económicos

3.1 ¿Cuántos miembros habitan en su casa?

---

3.2 ¿Cuántos miembros de su casa trabajan?

¿Cuántos?	¿Quién (es)?	¿En qué?	Tipo	Jornada
			<input type="checkbox"/> Propio <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/> Asalariado	<input type="checkbox"/> Permanent <input type="checkbox"/> Estacional <input type="checkbox"/> Subempleo
			<input type="checkbox"/> Propio <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/> Asalariado	<input type="checkbox"/> Permanent <input type="checkbox"/> Estacional <input type="checkbox"/> Subempleo
			<input type="checkbox"/> Propio <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/> Asalariado	<input type="checkbox"/> Permanent <input type="checkbox"/> Estacional <input type="checkbox"/> Subempleo
			<input type="checkbox"/> Propio <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/> Asalariado	<input type="checkbox"/> Permanent <input type="checkbox"/> Estacional <input type="checkbox"/> Subempleo
			<input type="checkbox"/> Propio <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/> Asalariado	<input type="checkbox"/> Permanent <input type="checkbox"/> Estacional <input type="checkbox"/> Subempleo

3.3 ¿Cuál es el monto de las facturas de agua y luz en su casa mensualmente?

De 1000 a 5000

De 10000 a 15000

De 5000 a 10000

De 15000 a más.

3.4 ¿Existen fuentes de empleo cercanas? ¿Cuáles? ¿Qué opciones de empleo le gustaría que existieran dentro de la zona?

---

---

---

---

---

---

3.5 ¿Cuál es la principal actividad productiva de esta zona?

---

---

---

---

3.6 ¿Obtienen ingresos de otra (s) actividad (es) productiva (s)? ¿Cuál (es)?

---

---

---

---

---

3.7 ¿Cuenta con las tecnologías adecuadas para desarrollar tales labores?

Si  No

3.8 ¿Ha recibido algún tipo de capacitación para desarrollar dicha actividad?  
¿Por parte de quién (s)? ¿Para qué?

---

---

---

3.9 ¿Le gustaría recibir algún tipo de capacitación que le ayude en sus actividades?

SI  No





**Anexo 2:**  
**Cronograma de Actividades**

<b>Fecha: Año 2009</b>	<b>Actividad</b>	<b>Comunidad</b>	<b>Duración</b>
Viernes 6 de febrero	- Viaje de llegada.  - Identificación de la zona de estudio: visita al HPI, entrevista a empleados y visita a comunidad de Islita.	- Casa albergue.  - HPI y Comunidad de Islita.	- Salida 9:00 a.m. y llegada 10:00 p.m.  - 1:00 p.m. en adelante.
Sábado 7 de febrero	- Interacción con las comunidades, por medio de la técnica de observación y comunicación social con habitantes.  - Inicio de entrevistas/encuestas en comunidad N° 1, a habitantes, empresas, asociaciones e instituciones.	- Comunidades en estudio.  - Comunidad N° 1.	- 9:00 a.m. a 12:00 m.d.  - 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
Domingo 8 de febrero	- Inicio de entrevistas/encuestas en comunidad N° 2, a habitantes, empresas, asociaciones e instituciones.	- Comunidad N° 2.	- 7:00 a.m. a 12:00 m.d. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
Lunes 9 de febrero	- Inicio de entrevistas/encuestas en comunidad N° 3, a habitantes, empresas, asociaciones e instituciones.	- Comunidad N° 3.	- 7:00 a.m. a 12:00 m.d. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
Martes 10 de febrero	- Inicio de entrevistas/encuestas en comunidad N° 4, a habitantes, empresas, asociaciones e instituciones.	- Comunidad N° 4.	- 7:00 a.m. a 12:00 m.d. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
Miércoles 11 de febrero	- Análisis de datos.	- Casa albergue HPI.	- 9:00 a.m. a 12:00 m.d. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
Jueves 12 de febrero	- Análisis de datos y recopilación de posible información faltante.	- Comunidades.	- 9:00 a.m. a 12:00 m.d. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
Viernes 13 de febrero	- Salida de regreso.	- ***	- 10:00 a.m.
<b>Notas:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La realización de encuestas/entrevistas estarán sujetas al avance que se pueda lograr en cada comunidad, por lo que si se finalizara la aplicación del instrumento en menos tiempo se continuará con la siguiente comunidad y con esto se podría disminuir el tiempo y los recursos de la gira.</li> <li>- El medio de transporte en las comunidades se necesitará en todo el momento de la aplicación de las encuestas/entrevistas, puesto que nos estaremos desplazando de una comunidad a otra.</li> <li>- Comunidades que serán estudiadas Islita, Corozalito, Pilas y Pueblo Nuevo.</li> </ul>			

### Anexo 3: Presentación del SIMPE

**UNTA SODIA**  
GUACASTE - COSTA RICA

## Hotel Punta Islita: Modelo de Turismo Responsable



Desarrollo integral

**UNTA SODIA**  
GUACASTE - COSTA RICA



- Guanacaste, Costa Rica
- 47 llaves
- Rodeado de pequeñas comunidades rurales/agrarias
- Orientado hacia mercado de alto poder adquisitivo



Ubicación y área de influencia

**UNTA SODIA**  
GUACASTE - COSTA RICA

## Obstáculos iniciales

- Ausencia de personal calificado
- Escasez de proveedores externos de bienes y servicios
- Bosque tropical seco amenazado por prácticas ganaderas insostenibles
- Sin acceso a servicios eléctricos, de agua, cañería o telecomunicaciones
- Alto grado de migración urbana



Inaugurado en 1994

**UNTA SODIA**  
GUACASTE - COSTA RICA

## Quíntuple Bottom Line



```

    graph TD
      H[Colaboradores] <--> C[Comunidad]
      C <--> A[Ambiente]
      A <--> HU[Huéspedes]
      HU <--> H
      H <--> HOTEL[HOTEL]
      C <--> HOTEL
      A <--> HOTEL
      HU <--> HOTEL
  
```

Planificación estratégica -Hotel Punta Islita

**UNTA SUTTA**  
NACASTE Y COSTA RICA

## Colaboradores

Objetivos	Estrategias
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar al personal de manera óptima</li> <li>• Inculcar valores</li> <li>• Fomentar empoderamiento y liderazgo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de inducción integral</li> <li>• Becas para formación básica y profesional</li> <li>• Políticas de promoción y ascenso</li> <li>• Programa para incentivar mejores prácticas ("Si Dejas tu Huella Todos Ganamos")</li> <li>• Asociación Solidarista</li> <li>• Canales de comunicación abierta</li> </ul>



**UNTA SUTTA**  
NACASTE Y COSTA RICA

## Exito Profesional Local


<p><b>Marta Figueroa</b> Coordinadora Museo de Arte Contemporáneo</p> 	<p><b>Carlos Ugalde</b> Jefe de Bodega</p> 
<p><b>Alonso Bermúdez</b> Gerente General del Hotel</p> 	<p><b>Lissette Viales</b> Sous Chef Restaurante 1492</p> 

Colaboradores- resultados

**UNTA SUTTA**  
NACASTE Y COSTA RICA

## Algunos Resultados

- Colaboradores concientizados sobre la importancia de:
  - La aplicación de mejores prácticas ambientales y respeto a las comunidades
  - El ahorro y la capitalización a través de la participación en la Asociación Solidarista
- Colaboradores que valoran y aplican las practicas de Responsabilidad Turística que desarrolla la empresa.
- Colaboradores con alto grado de profesionalización y superación personal



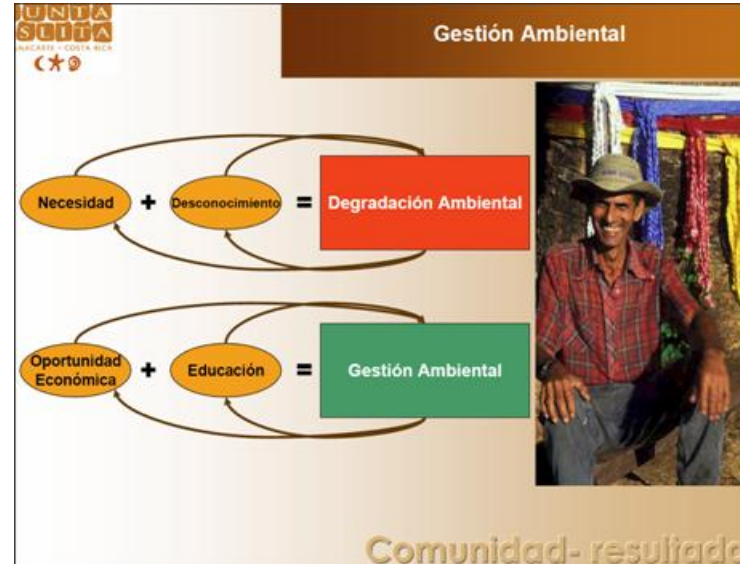
Colaboradores- resultados

**UNTA SUTTA**  
NACASTE Y COSTA RICA

## Comunidad

Objetivos	Estrategias
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Desarrollo socio-económico</li> <li>•Rescate cultural</li> <li>•Educación integral</li> <li>•Gestión ambiental</li> <li>•Respeto y simbiosis</li> <li>•Comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundación Villafranca y Zürcher</li> <li>• Dar prioridad a empleos local</li> <li>• Apoyo a microempresas locales</li> <li>• Programas de educación para niños</li> <li>• Educación bilingüe</li> <li>• Promoción de arte y cultura autóctona</li> <li>• Programa Exploración Visual: (MoMA, Fundación Cisneros y Acción-Arte Costa Rica Coordinado por la Fundación Villafranca &amp; Zürcher)</li> </ul>





**UNTA SODTA**  
NACASTE - COSTA RICA

### Pensamiento crítico y creatividad

- Guardería Islita
  - Educación bilingüe
  - Proyectos de arte
  - Estimulación pedagógica
- Estudiantes de Corolazito e Islita
  - Con capacidad de análisis crítico integral (Alianza MoMA)

Comunidad- resultados

énfasis en el Arte y la creatividad ha sido elemento más innovador del Modelo de Turismo Responsable Punta Islita.

- Auto-validación
- Creatividad como eje educativo
- Énfasis en originalidad
- Pensamiento crítico
- Rescate de valores e identidad



Comunidad- resultado

**Desarrollo de identidad cultural**



Comunidad- resultado

**Museo de Arte Contemporáneo al Aire Libre**



- Colaboración creativa entre artistas costarricenses e internacionales de trayectoria y contrapartes locales
- Nuevo lenguaje artístico
- Consolida el carácter único del entorno del Hotel
- Facilita el desarrollo de los grupos de artistas-empresarios



Comunidad- resultado



Las Cantarrias



Artistas del Papaturo



Asociación Bosquemar

Comunidad- resultado

**JUNTA SUIITA**  
SUCRETES - COSTA RICA



Azul Piata



Jóvenes de Isleta



Niños de Isleta

Comunidad- resultado

**JUNTA SUIITA**  
SUCRETES - COSTA RICA

### Efecto multiplicador directo

**Compras Directas**  
En miles de Dólares EEUU  
Setiembre 2004 - Setiembre 2005



**Ingresos Brutos Hotel**  
Período 2004-2006



Derrame Total: 54%

Comunidad- resultado

**JUNTA SUIITA**  
SUCRETES - COSTA RICA

### Microempresas locales

- Mueblería y ebanistería
- 2 Restaurantes
- Comedor de empleados
- Empresa constructora
- 2 Albergues turísticos
- 5 Empresas de transporte
- Procesadora de mariscos
- Supermercado
- Tienda de artesanías
- Tienda de abastos
- Operadora tours de canotaje
- Sala de Belleza
- Taller mecánico
- Y otros



Comunidad- resultado

**JUNTA SUIITA**  
SUCRETES - COSTA RICA

### Ambiente

Objetivos	Estrategias
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preservación</li> <li>• Recuperación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundación Camaronal para la protección de las tortugas marinas</li> <li>• Programa de educación ambiental</li> <li>• Centro de acopio</li> <li>• Vivero plantas nativas</li> <li>• Programas de conservación de recursos</li> <li>• Comité de ornato</li> <li>• Utilización de tecnologías eco-amigables</li> </ul>



**UNDA SUIITA**  
NICOSIA - COSTA RICA

### Entorno saludable

- Playa designada con Bandera Azul
- Recuperación del Bosque Tropical Seco
- Reducción consumo de energía eléctrica en un 30%
- En alianza con el Ministerio de Ambiente (MINA) y otros actores locales, la Fundación Camaronal establecerá un área protegida equivalente a una cuarta parte del área marina costera de la Península de Nicoya
- En Noviembre de este año se registra la primer arribada masiva de más de 2500 tortugas, la primera en 15 años



**Ambiente- resultados**

**UNDA SUIITA**  
NICOSIA - COSTA RICA

### Impacto en la experiencia del cliente

Evaluación del Hotel por parte de huéspedes Enero-Setiembre 2006



Excelente	80%
Bueno	19%

- Calidez auténtica y espontánea
- Entorno atractivo, saludable y seguro



**Huéspedes- resu**

**UNDA SUIITA**  
NICOSIA - COSTA RICA

### Huéspedes

Objetivos	Estrategias
Brindar experiencia única	• Material educativo
Enriquecimiento cultural	• Tour cultural
Interacción con otros cuatro elementos (Colaboradores, Comunidad, Hotel, y Ambiente)	• Empoderamiento para la conservación <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa conservación agua</li> <li>- Programa conservación energía</li> </ul>
	• Programa de afiliación
	• Eventos especiales tales como: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Misa Guanacasteca</li> <li>- Concurso de Fotografía</li> </ul>



**UNDA SUIITA**  
NICOSIA - COSTA RICA

### Hotel

Objetivos	Estrategias
• Posicionamiento como destino turístico	• Modelo de Turismo Responsable
• Sostenibilidad	• Transparencia
	• Equidad



Anexo 4  
Fotos: Comunidad de Islita









**Fotos: Hotel Punta Islita**





