



DOCUMENTO DE TRABAJO

# MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA GESTIÓN EMPRESARIAL SOSTENIBLE





DOCUMENTO DE TRABAJO

# MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA GESTIÓN EMPRESARIAL SOSTENIBLE



# CRÉDITOS

## **Autora**

Leyla Solano Pacheco, *consultora en Turismo Sostenible, BIOFIN - PNUD*

Con apoyo de:

Shirley Ramírez Carvajal, *Oficina Técnica, CONAGEBIO*

## **Edición**

Natalia Meza Ramírez, *Especialista en Bionegocios BIOFIN - PNUD*

## **Revisión**

Ana Lucía Orozco Rubio, *Coordinadora BIOFIN - PNUD*

## **Diseño gráfico**

Diana Garro Solórzano, *Diseñadora Gráfica BIOFIN - PNUD*

Derechos de propiedad intelectual: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD-Costa Rica) © 2021

Está autorizada la reproducción total o parcial de esta publicación con propósitos educativos y sin fines de lucro, sin ningún permiso especial del titular de los derechos, con la condición de que se indique la fuente. PNUD-Costa Rica agradecerá que se remita un ejemplar de cualquier texto elaborado con base en la presente publicación. El contenido de esta publicación no refleja, necesariamente, las opiniones del PNUD-Costa Rica, o de sus organizaciones contribuyentes.

Producido en Costa Rica. Dirección: Oficentro La Virgen 2, de la Embajada Americana 300m sur y 200m sureste, Pavas, San José, Costa Rica. Teléfono: (506) 2296-1544 | Web: <http://www.pnud.or.cr> | E-mail: [comunicaciones.cr@undp.org](mailto:comunicaciones.cr@undp.org)

## BIOFIN-PNUD

La Iniciativa Finanzas para la Biodiversidad (BIOFIN) es la alianza mundial para abordar el desafío del financiamiento de la biodiversidad de una manera integral, bajo una metodología que se desarrolla en 30 países del mundo. BIOFIN ha ayudado a los gobiernos a elaborar una sólida justificación en favor de un aumento de la inversión en la conservación, el uso sostenible y la distribución equitativa de los beneficios de los ecosistemas y la biodiversidad, con un enfoque dirigido a determinar y cubrir las necesidades de financiación de la Estrategia Nacional de Biodiversidad y sus metas globales.

En Costa Rica, el proyecto BIOFIN es liderado por el Ministerio de Hacienda, el Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE), y el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), con el apoyo técnico de PNUD. La Comisión Europea y los Gobiernos de Alemania, Suiza, Noruega y Bélgica (Flanders) financian su desarrollo y en el proyecto se ha involucrado la banca y el sector productivo privado.



# PRESENTACIÓN

El turismo es una actividad que genera beneficios económicos amplios y que puede también ser compatible con objetivos de conservación de la biodiversidad siempre que sus efectos sean positivos o al menos neutros con la naturaleza y el ambiente. Por ello, desde la Iniciativa Finanzas para la Biodiversidad (BIOFIN) se promueven condiciones y capacidades para favorecer la empresarialidad para las iniciativas del turismo rural, comunitario compatible con la biodiversidad como el desarrollo de mecanismos que atiendan necesidades financieras para estas.

El presente manual de buenas prácticas para la gestión de planes sostenibles, puede ser una herramienta utilizada por cualquier empresa turística. Permite guiar y servir como base para la gestión de los recursos de una empresa en ámbitos económicos, sociales y ambientales, bajo la implementación de acciones y prácticas empresariales sostenibles.

Este documento está dirigido a todas aquellas personas que están interesadas en administrar y gestionar una empresa turística de manera sostenible, desde el contexto empresarial, ambiental y social de sus operaciones. Asimismo, es una guía para las empresas para satisfacer las necesidades de sus clientes y del entorno en que se desarrollan.

Ha sido diseñado como un instrumento que facilitará la mejora de la gestión empresarial desde la adopción de buenas prácticas sostenibles en las operaciones turísticas.

Puede ser utilizado como guía de orientación que permitirá comprender de manera sencilla y practica la relación del desarrollo sostenible con el turismo.

El objetivo es fomentar iniciativas de gestión empresariales sostenibles a través de metodologías y estrategias participativas de reducción y minimización de los impactos negativos ambientales, económicos y sociales de las empresas en los espacios naturales de comunidades locales, y a la vez, empoderar la industria turística en el desarrollo de procesos turísticos sostenible y económicamente competitivos.

Con este manual, se busca una adecuada gestión de los elementos empresariales en aspectos administrativos, contables, manejo de residuos, interacción con vida silvestre, seguridad e higiene, participación comunitaria, proyección social, entre otros temas relevantes para el desarrollo turístico sostenible y socioeconómico de las empresas, bajo el incremento de las capacidades en el entorno ambiental y comunitario.

Con el proceso e implementación de buenas prácticas se propicia el emprendimiento comunitario de las empresas en el ámbito sostenible y en la conservación y protección de los patrimonios naturales del país.

# INDICE

<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>5</b>
<b>DESARROLLO SOSTENIBLE Y TURISMO SOSTENIBLE</b>	<b>7</b>
Desarrollo Sostenible	7
<b>BUENAS PRÁCTICAS EMPRESARIALES</b>	<b>8</b>
¿Qué es una empresa sostenible?	8
Desarrollar una administración estratégica hacia un modelo positivo para las personas y la naturaleza	8
Sistema de contabilidad en una empresa	14
<b>BUENAS PRÁCTICAS SOCIALES</b>	<b>17</b>
¿Qué es proyección social?	17
Participación comunitaria	18
<b>BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES</b>	<b>20</b>
¿Qué es el ambiente?	20
¿Qué es la biodiversidad?	20
¿Qué son los servicios ecosistémicos?	20
¿Qué son planes de gestión sostenibles?	21
Manejo y disposición de residuos líquidos y sólidos	22
Ahorro de agua y energía	24
Apoyo a la protección de especies y espacios naturales	26
<b>BUENAS PRÁCTICAS DE SEGURIDAD E HIGIENE</b>	<b>31</b>
Seguridad e higiene	31
<b>GLOSARIO</b>	<b>33</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>35</b>

# DESARROLLO SOSTENIBLE Y TURISMO SOSTENIBLE

## DESARROLLO SOSTENIBLE

El bienestar de las personas, de la economía y del resto de seres vivos con quienes compartimos el planeta depende de manera directa de los ecosistemas sanos, su capacidad regenerativa y los servicios que proveen, tales como agua y aire limpios, regulación climática, polinización, regulación de nutrientes, entre otros. Por ello, el concepto de Desarrollo Sostenible que es impulsado a través de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, considera un modelo de desarrollo que garantiza la prosperidad de todas las personas y la naturaleza.

Siendo así, el turismo sostenible debe dar un óptimo uso a los recursos medioambientales, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica, con el fin de asegurar las actividades económicas a largo plazo (Organización Mundial del Turismo, 2005), mejorando así las oportunidades del desarrollo económico, social y ambiental de las actividades turísticas.

### ¿Qué es el turismo responsable?

Según el Instituto Costarricense de Turismo (2020), es el tipo de turismo que promueve el ahorro y la utilización eficiente de los recursos naturales del país de una manera práctica. Además de que es un turismo que compromete la participación activa de las comunidades locales y el sector empresarial.

### ¿Qué son las buenas prácticas en el turismo sostenible?

Hace referencia a las guías y principios aconsejables para el desarrollo de la actividad turística por medio de experiencias positivas y sustentables. Sirve de marco para que los colaboradores de las empresas turísticas realicen las tareas de manera segura y eficiente en pro de la empresa, así como de la sociedad y el ambiente.

El implementar buenas prácticas en los diferentes sectores y áreas de la empresa, trae consigo muchos beneficios como:

- Potencializar los resultados económicos, sociales y ambientales del negocio.
- Minimizar los errores.
- Mejorar la imagen de la empresa, volviéndola más competitiva en el mercado empresarial.
- Proteger y ayudar a la conservación del medio ambiente.
- Generar fuentes de empleo digno
- Mejorar la calidad laboral y de vida de las personas y de la sociedad.
- Sistematizar los procesos y los resultados de la empresa, ahorrando tiempo y logrando el éxito de la misma.



# **BUENAS PRÁCTICAS EMPRESARIALES**



## **BUENAS PRÁCTICAS EMPRESARIALES**

### **¿QUÉ ES UNA EMPRESA SOSTENIBLE?**

Una empresa sostenible es “aquella que crea valor económico, medioambiental y social a corto y largo plazo, contribuyendo de esa forma al aumento del bienestar y al auténtico progreso de las generaciones presentes y futuras, en su entorno general.” (Rodríguez, 2012, par.1). Por lo que la gestión sostenible de una empresa es esencial para las operaciones comerciales y sociales, ya que contribuye y garantiza la protección del medio ambiente, así como el crecimiento económico de esta. Además, genera una cadena de valor entre los colaboradores, la comunidad y actores que intervienen en el proceso.

Ser una empresa sostenible y el desarrollo de buenas prácticas, ayuda a que la empresa esté más organizada y pueda funcionar mejor, brindando servicios de calidad.

### **DESARROLLAR UNA ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA HACIA UN MODELO POSITIVO PARA LAS PERSONAS Y LA NATURALEZA**

Es importante que la empresa implemente una gestión administrativa que le permita lograr objetivos y fines en los aspectos económicos, sociales y ambientales. Es decir, el modelo de negocios idealmente debe considerar en su esencia la generación de impacto positivo para las personas y el ambiente, más allá del retorno económico.

Para lograr que una empresa se desarrolle de esta manera, es necesario realizar cambios técnicos en la planificación y organización, con el fin de comprender los impactos negativos que estos pueden generar y a la vez determinar lo que se desea lograr en cuanto a sostenibilidad (SNV/Rainforest Alliance/Counterpart, 2011). Este documento es un proceso de planificación que reúne toda la información necesaria para gestionar un negocio de manera eficiente y eficaz con base a parámetros generales y específicos. Describe las acciones para alcanzar el desarrollo y productividad de un negocio nuevo o ya existente.

### ¿Cuáles son las buenas prácticas para lograrlo?

Para ello se debe desarrollar una planificación clara y realista de lo que se quiere lograr, a la vez que determine la dirección y organización de la empresa mediante estrategias, proyectos y programas a corto, mediano y largo plazo.

### Plan Estratégico

La empresa debe contar con una misión, visión, valores empresariales, así como con políticas económicas, sociales y ambientales bien definidas y que correspondan a la realidad que desean, siendo este el primer paso para alcanzar su sostenibilidad empresarial.

### Misión y Visión

Una buena práctica sostenible es elaborar una misión y visión que integre el propósito

y razón de ser de la organización, que cubra las necesidades de sus expectativas y además que profundice en la búsqueda de impacto positivo ambiental, social y económico con una proyección a futuro.

### ¿Cómo elaborar una Misión?

Para elaborar una misión es necesario definir el enfoque al que se dedica la empresa, así mismo debe indicar los productos, servicios y mercado meta al que se dirigen.

La misión debe responder a las preguntas:

- ¿Cuál es nuestro negocio?
- ¿Qué hacemos?
- ¿Cuál es la meta o fin de la empresa?
- ¿A qué mercado nos dirigimos?
- ¿Por qué lo hacemos?
- ¿Cuál es la principal diferencia que nos destaca de las demás empresas?
- ¿Qué imagen quiero comunicar?

Esto con el fin de sintetizar y declarar las ideas que enunciarán la misión, de una manera conjunta entre los administrativos y personal clave de la organización.

### ¿Cómo elaborar una Visión?

Para formular una visión es importante especificar y delimitar el futuro de la empresa, donde se describa la situación futura deseada por parte de esta, con el propósito de inspirar y direccionar las metas y objetivos que se desean alcanzar en el tiempo.

Para definir una visión que incluya aspectos de sostenibilidad, se deben responder las siguientes preguntas desde un enfoque de visualización e integración:

- ¿Cómo vemos nuestro negocio a largo plazo?
- ¿Cómo le gustaría que fuera su empresa?
- ¿Qué planes desea para su empresa en aspectos de sostenibilidad?
- ¿Cuál sería la realidad que le gustaría ver en torno a su empresa?
- ¿Qué tipo de impacto positivo social o ambiental se desea generar?

**Valores:** son un conjunto de principios y filosofías institucionales que regulan la gestión de las empresas, las cuales responden a la cultura organizacional que se desea implementar. Para lograr una empresa sostenible es fundamental crear valores que apoyen la misión y la visión, y direccionen de manera intencional la generación de impacto positivo.

Para definir los valores es necesario responder las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son las prioridades de la empresa?
- ¿Cuáles son los rasgos distintivos que pueden caracterizar de manera sostenible a la organización?
- ¿Qué queremos ofrecer a nuestros clientes?
- ¿Qué vamos a transmitir?

Con las respuestas a estas preguntas, la organización puede delimitar los principios en que desea basar sus operaciones.

Una “empresa que trabaja sin valores sostenibles representa tanto un riesgo para la sociedad como para sí misma, ya que los valores crean la cultura que apoyan los esfuerzos para lograr la misión y alcanzar la visión” (SNV/Rainforest Alliance/Counterpart, 2011, p.16). Por ende, es importante la formulación de valores que se comprometan con el desarrollo sostenible de la empresa, así como de la sociedad como tal.

### Organización y dirección de la empresa

Una empresa necesita de recursos humanos para funcionar, es decir, es fundamental que esta se constituya con un personal que integre su desarrollo productivo y operacional, con el fin de lograr los objetivos y metas establecidas.

La organización permite que la empresa se estructure de una manera eficiente, coordinada y distribuida.

Nota: una organización definida propicia una operación eficiente.

### ¿Cuáles son las buenas prácticas administrativas para lograr una eficiente dirección en la empresa?

Es necesario determinar un organigrama de trabajo que dirija y coordine las operaciones.

La estructura de mando dependerá del tipo y tamaño de la empresa, y se puede componer por puestos de altos, medios y bajos dirigentes.

## Organigrama



Siguiendo con las buenas prácticas administrativas, la organización y dirección de una empresa debe contar con un manual de puestos que permita designar las funciones de cada persona que colabora en el negocio.

### Manual de puesto

El manual de puesto es un instrumento por escrito que describe e indica las funciones y actividades que debe realizar cada persona según el puesto que desempeña dentro de una empresa. Además, en este se detallan los pasos y requisitos que hacen que la organización funcione correctamente.

Para elaborar un manual de puestos básico y útil, es necesario:

- Identificar todos los puestos que se necesitan.
- Describir detalladamente las características, funciones, tareas y responsabilidades de cada puesto.
- Describir los materiales, insumos y equipos requeridos por cada puesto.
- Establecer las características, habilidades, conocimientos y experiencias de cada persona para cada puesto (perfil).
- Identificar la cadena de mando a la que corresponda cada cargo.

El manual de puestos debe consultarse cada vez que exista una persona nueva en el trabajo, como una manera de asegurar que se cumplan todas las obligaciones y responsabilidades para el buen funcionamiento de la empresa. Además, el manual de puestos debe describir las funciones de cada persona en cuanto a actividades relacionadas con la gestión ambiental o social de la empresa.

### Servicio al cliente

Dentro de las empresas turísticas son importantes las buenas prácticas en la atención a los clientes, pues estos son quienes adquieren sus servicios y productos. Generalmente, son las personas que voluntariamente llegan hasta las empresas a consumir y solicitar la prestación de estos.



**El servicio al cliente** consiste en un grupo colectivo de normas o políticas que se basan en cada forma en que tú y tus empleados interactúan con los clientes (Rivero,2020)

Por lo que el servicio al cliente no sólo responde a la acción de compra, sino que es un proceso de calidad que incluye una serie de acciones en el antes, durante y después de que el cliente utilice o adquiere el servicio/producto (Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer, 2013).

Por lo tanto, deben cumplirse sus expectativas, necesidades y satisfacciones, de ahí que el servicio al cliente sea un elemento clave para el funcionamiento de cualquier empresa.

Además, debido a que la competencia es cada vez mayor en el mercado, debe existir una calidad del servicio que propicie una permanencia de la organización en el mercado.

### ¿Qué factores influyen en el servicio al cliente?

- La imagen de la marca.
- La actitud, formación y la comunicación del colaborador antes, durante y después del servicio.
- Las experiencias del cliente.
- Las expectativas.
- La coherencia: una empresa con imagen sostenible debe serlo en todos sus ámbitos.

### ¿Por qué son importantes las buenas prácticas del servicio al cliente en las empresas?

Son una parte vital para los negocios, ya que por medio de este proceso se logra mantener y captar clientes. A través de la atención al cliente se vende y se representa la imagen y productos de la organización. Además, ayuda al incremento de las ventas y rentabilidad, logrando la diferenciación con otras empresas.

### ¿Cómo lograr buenas prácticas en el servicio al cliente?

Existe diversas formas de lograr la calidad del servicio al cliente, sin embargo, algunas prácticas básicas que se pueden implementar tienen que ver con el desarrollo de una estrategia de servicio que incluya reglas y políticas que marquen y direccionen el proceso de manera que inspiren credibilidad, seguridad y confianza.

Al elaborar esas estrategias de servicio, según Ugalde (2020), se deben considerar las siguientes buenas prácticas:

- Saber quién es su cliente.
- Conocer los atributos de sus servicios y productos.
- Evaluar a sus competidores.
- Evaluar y corregir los errores con el fin de mejorar constantemente.
- Brindar atención personalizada.
- Mantener buena comunicación con el cliente.
- Desarrollar procesos para brindar calidad.
- Construir una buena imagen.
- Satisfacer las necesidades de sus empleados y proveedores.

Estos elementos deben de verse más allá de simple aspectos, y aplicarse de acuerdo a las medidas de evaluación y control por parte de las personas que brindan el servicio al cliente, así como de todo el personal de la empresa.

*Tu cliente más insatisfecho es tu mejor fuente de aprendizaje. -Bill Gates*

### Características que permitirán desarrollar un servicio al cliente de calidad:

Todo el personal de una empresa debe:

- Transmitir una imagen de profesionalismo, orden y pulcritud en el servicio.
- Ser accesible al cliente.
- Ser sonriente.
- Tener un trato amable con los visitantes.
- Responder con la mayor brevedad posible, evitando demoras.
- Ser eficaz en el tiempo de atención al visitante (SCTE Capital Humano, 2009).

Además de las estrategias y políticas de calidad, debe incorporarse acciones como:

- “
- Capacitaciones al personal
  - Encuestas a clientes
  - Atención a quejas
- ”

Que permitan atender las necesidades tanto de los colaboradores, como de los clientes. Mismas acciones que motivarán a los miembros de la empresa.

### Satisfacción del Cliente

Recuerde que la satisfacción del cliente es importante para el rendimiento de la organización. Como buena práctica es importante medir y conocer cómo se sintió el cliente mientras recibía el servicio de su empresa.

Para lograr la satisfacción de los clientes es importante:

- Diseñar y elaborar productos de calidad.
- Tener un compromiso con los clientes en los ámbitos sociales y ambientales.
- Atender las quejas y corregir errores



## SISTEMA DE CONTABILIDAD EN UNA EMPRESA

Un sistema de contabilidad analiza las cuentas de la empresa y permite conocer cuál es su situación económica. Además, es un pilar fundamental en la administración de una empresa, ya que permiten determinar los aspectos que garantizarán su continuidad y estabilidad en el mercado (Ministerio de Educación y Formación Profesional, 2019).

Para la gestión sostenible desde el enfoque contable y financiero de la organización, es importante el buen manejo de los recursos, con el fin de valorar acciones que interfieren en la naturaleza de la empresa, tanto económicas, como sociales y ambientales.

Un buen manejo de los recursos económicos desde el enfoque administrativo y de sostenibilidad, debe considerar aspectos y decisiones en torno a cómo se gasta el dinero de la organización, para ello se deben implementar estrategias que permitan comprender su estabilidad económica y ambiental. Esto permitiría conocer y cuantificar los beneficios de la implementación de buenas prácticas para la sostenibilidad en sus operaciones.

### ¿Cómo lograr buenas prácticas en el sistema contable de una empresa?

Primordialmente se debe contar con un adecuado, ordenado y actualizado sistema financiero contable, que permita mejorar las decisiones y procesos financieros internos y externos de la organización.

Para implementar un eficiente sistema contable se debe:

1) Analizar los costos de los productos y servicios de la empresa, los cuales se refieren a los elementos que se necesitan para producirlos.

Los costos de una empresa que hay que tomar en cuenta son:

**Costos Fijos:** son los que se deben pagar de manera constante, con clientes o sin clientes. Permiten mantener en funcionamiento la empresa, y estos se pueden solventarse periódicamente (semanal, quincenal, mensual, anual).

**Ejemplo:** Sueldos fijos, prestaciones, rentas, seguros, servicios públicos, etc.

**Costos variables:** son los costos que cambian con el tiempo y la cantidad de producción, por lo que varían de acuerdo a esas características.

**Ejemplo:** Materias primas e insumos, combustibles, comisiones, horas extra, entre otros.

El análisis de costos es un esfuerzo que toda empresa debe realizar con el fin de tener el panorama claro a la hora de fijar los precios de sus servicios y productos, ya que así se puede conocer el costo total de los productos y servicios, lo que le permitirá

determinar y planificar eficientemente las compras y ventas de todos los elementos que impliquen costos para la empresa.

**Recuerde:** El sistema contable debe realizarse por personas profesionales



2) Realizar presupuestos de ingresos y gastos, lo cual permitirá a la empresa comprender y analizar la operación a corto, mediano y largo plazo. Reflejan los gastos y costos que se necesitan para brindar un servicio o producto y a la vez, permite conocer los ingresos económicos que se esperan obtener de estos.

**Hay tener en cuenta los presupuestos de ingresos y de gastos:**

### INGRESOS

- Registra los ingresos de los meses o años.
- Determina cuánto ingreso recibirá como consecuencia de las ventas.
- Estima cuántos visitantes podría tener en los próximos meses o años.

### GASTOS

- Planifica cuánto hay que invertir para producir los servicios y productos.
- Predice lo que se gastará.
- Determina cuánto dinero y esfuerzo se necesita para vender y preparar los productos.
- Al realizar presupuestos las empresas podrán mejorar las decisiones de cómo utilizar e invertir los ingresos económicos.

## Libro de Contabilidad

Permitirá calcular y registrar todos los aspectos económicos de una empresa, de forma ordenada y sencilla. Por lo que, a través de este instrumento, el sistema contable mostrará los datos de ingresos y gastos de la empresa permitiendo conocer el valor económico de la misma.

Entre los libros contables que una empresa debe contar son:

**Diario:** es un libro donde se recoge datos diarios sobre los hechos económicos de la empresa. Contiene entradas y salidas.

**Mayor:** es el libro contable que lleva un registro de ingresos y egresos durante un tiempo, recoge información de las cuentas de las empresas. Es el libro que permite mostrar los movimientos que tiene las cuentas.

**Balance:** recopila toda la información de las cuentas del libro mayor y las compara, determinando qué se tiene y qué se debe. Además, es el que analiza la situación económica de la empresa.



## ¿Por qué es importante la implementación de un sistema contable?

- Permite conocer los ingresos y egresos de la empresa de manera periódica.
- Refleja e indica la utilización de los recursos económicos, tanto los contabilizados como los faltantes.
- Muestra la rentabilidad y factibilidad de la empresa durante cierto tiempo.
- Provee de información de los recursos e insumos de la empresa.
- 4 • Determina la situación actual de la empresa.
- Proyecta el futuro económico de la empresa.
- 5 • Utiliza documentos legales que comprueban e indican los gastos e ingresos (facturas, recibos, notas de crédito, entre otros).
- Permite la toma de decisiones de manera justificada.
- Brinda datos necesarios para planificar gastos, inversiones, ahorros, etc.
- Muestra la transparencia y credibilidad de la empresa ante los socios e instituciones.

Dentro del sistema de contabilidad de negocios se encuentra también la contabilidad ambiental, la cual es una herramienta que permite medir tanto los impactos que genera la empresa, como los costos asociados a la implementación de actividades sostenibles.

## Para desarrollar buenas prácticas en el sistema contable y la gestión sostenible de las empresas se debe:

Analizar los costos y gastos de la operacionalización y producción de la organización (productos, servicios, equipos, insumos, salarios, etc.). Asimismo, se deben diferenciar los sistemas contables comunes con los que surgen de las acciones sostenibles y emplear un sistema de contabilidad ambiental a través de las siguientes acciones:

- Diferenciar en los sistemas contables aquellos costos e ingresos que surgen de las acciones sostenibles.
- Desarrollar nuevas formas de medir y valorar las acciones de la gestión sostenible, incluyendo indicadores adaptados al modelo de negocios.
- Informar sobre los resultados económicos de estas acciones para la toma de decisiones.
- Generar ingresos y reducir los costos de la operación.
- Aprovechar de manera eficiente los recursos naturales: energía, agua, madera, etc.
- Utilizar de manera racional los insumos de la operación turística.
- Gestionar adecuadamente los residuos y obtener ingresos a partir de éstos, para contribuir al desarrollo de otros programas.
- Comparar cuantitativamente todos los gastos vs ingresos que se generan al implementar una gestión sostenible (SNV/Rainforest Alliance/ Counterpart, 2011).

# BUENAS PRÁCTICAS SOCIALES

## BUENAS PRÁCTICAS SOCIALES

### ¿QUÉ ES PROYECCIÓN SOCIAL?

Se entiende como proyección social aquellos planes o servicios que la organización desarrolla en disposición a la comunidad, con el propósito de ayudar y mejorar las condiciones de vida para un bienestar en común (Gallego, 2019). Está orientada a apoyar con una transformación positiva las comunidades más vulnerables, por medio de programas y actividades económicas, sociales y ambientales.

La proyección social les permite a las empresas acercarse a la sociedad por medio de un compromiso institucional.

### ¿Cuáles son los principales objetivos de la proyección social de las empresas?

- Contribuir al desarrollo y progreso sostenible de las comunidades.
- Fortalecer y potencializar proyectos sociales.
- Favorecer con el mejoramiento del impacto social, cultural y ambiental.
- Mejorar la cultura empresarial.
- Apoyar al desarrollo económico y social de la región.



**Función:** establece procesos de interacción e integración en las soluciones de las problemáticas que afrontan las comunidades en los diferentes aspectos.

### ¿En qué consiste la proyección social para las empresas?

En un compromiso institucional que a través de proyectos sociales, económicos, culturales y ambientales contribuyen en la solución de problemáticas o propuestas en las diferentes comunidades. Por ejemplo:

Proyectos o ideas emprendedoras, apoyo a conflictos de desempleo, pobreza, recolección de residuos, capacitaciones, entre otros.

### ¿Cómo lograr buenas prácticas en el desarrollo social?

Para lograrlo es necesario que las organizaciones refuercen su presencia en las comunidades por medio de programas sociales, contribuciones y buenas relaciones con los vecinos. Para ello es necesario desarrollar:

- Políticas claras en cuanto a su relación con los miembros de las comunidades.
- Coordinar esfuerzos con otras empresas u organizaciones.
- Apoyar en programas ambientales (reforestación, educación ambiental), brindar oportunidades de trabajo a los locales, donaciones, entre otras actividades.

Las proyecciones sociales deben ser consideradas por parte de las empresas turísticas, ya que cuando existe un crecimiento turístico en las comunidades, puede generarse impactos negativos. Por eso, una buena práctica es que las empresas turísticas desarrollen programas en pro del bienestar comunitario.

## PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

Se puede entender como el proceso social en el cual grupos específicos de población, que comparten alguna necesidad, problema o punto de interés y viven en una misma comunidad, tratan activamente de identificar esas necesidades, problemas o puntos de interés, toman decisiones y establecen mecanismos para atenderlas (Aguilar, 2013). Por lo cual son los protagonistas que intervienen en los procesos que buscan favorecer sus condiciones de vida y de los demás, tomando conciencia colectiva de toda la comunidad y enfrentando las situaciones que frenan el crecimiento social de estas.

Un desarrollo turístico y empresarial que fomente una participación social de todas las personas involucradas, logra el empoderamiento de toda una comunidad, lo que permite la promoción de formas asociativas y organizativas entre los involucrados para un bienestar en común.

**El turismo sostenible se caracteriza por incluir y contribuir a diferentes grupos sociales, económicos y culturales en su gestión y operación.**

## ¿Cómo lograr la participación comunitaria en el desarrollo turístico?

Siguiendo con las buenas prácticas, se deben implementar procesos participativos que permitan la integración de todas las personas involucradas y beneficiarias de los proyectos turísticos. Por medio de la realización de:

- **Diagnósticos:** que permitan recolectar datos de la situación actual de la comunidad y así identificar sus problemas y soluciones presentes.
- **Planificación:** que identifique y defina estrategias y actividades que respondan a las necesidades tanto de las empresas como de los posibles beneficiarios.

Tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Utilizar medios de participación como talleres, análisis y lluvia de ideas.
- Solicitar apoyo y asesoría por autoridades locales y regionales.
- Cumplir con las normas y regulaciones presentes en las diferentes comunidades y destinos.
- Buscar apoyo en entidades gubernamentales y privadas.

Asimismo, se debe garantizar el involucramiento de los diferentes miembros de las comunidades asegurando el desarrollo equitativo de los mismos, para ello, se deben tomar en cuenta los siguientes actores comunitarios:

- Personas involucradas directamente en el turismo.
- Proveedores de servicios básicos.
- Líderes comunitarios.
- Representantes de instituciones públicas y privadas (cámaras de turismo, organizaciones financieras, ministerios, etc.).
- Empresas turísticas privadas.

Además, como buenas prácticas sociales, se debe garantizar la participación de personas jóvenes y adultos (as) mayores en las mesas de trabajo. Además, se debe fomentar la equidad de género, esto con el fin de que se permita el involucramiento de todas las personas sin discriminación alguna.

## ¿Cómo auto-desarrollarse en la proyección social?

El autodesarrollo se alcanza paulatinamente mientras nosotros como empresa obtengamos cada vez más control o poder en la gestión de nuestros proyectos de desarrollo por medio del proceso enseñanza-aprendizaje con las personas de interés en las comunidades. Como encargados de los proyectos generamos capacidades y oportunidades propias en el desarrollo turístico, económico, social y ambiental.



# BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES



## BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

### ¿QUÉ ES EL AMBIENTE?

Es un conjunto de factores externos, elementos y fenómenos como el clima, el suelo, otros organismos que condicionan la vida, el crecimiento y la actividad de los organismos vivos (diccionario ecológico, 2020).

### ¿QUÉ ES LA BIODIVERSIDAD?

Es la totalidad de organismos vivos que habitan el planeta: animales, plantas, insectos, hongos, bacterias. Desde el más pequeño e invisible de los seres vivos hasta los árboles gigantes con miles de años.

### ¿QUÉ SON LOS SERVICIOS ECOSISTÉMICOS?

Son los servicios que nos otorgan los ecosistemas sanos, es decir el agua limpia aire fresco, polinización, regulación del clima, reciclaje de nutrientes. Son la base para la vida y para el bienestar de las personas y la misma economía.

### Importancia del ambiente y la biodiversidad en las empresas

La sobrevivencia de la totalidad de seres vivos del planeta depende de ecosistemas sanos. Sin embargo, las actividades humanas actuales están reduciendo la biodiversidad a un ritmo sin precedentes. Detener la crisis de pérdida de biodiversidad requiere del esfuerzo de todos y todas, especialmente del sector privado.

Para las actividades turísticas, además, la belleza escénica que ofrece la naturaleza es uno de los principales elementos para posicionar su negocio.

Proteger el ambiente y la biodiversidad es una necesidad fundamental y de importancia para las organizaciones y para todas las personas. Por ende, para mantener una relación equilibrada con la naturaleza, es necesario incorporar buenas prácticas ambientales que contribuyan con la conservación de este y que permitan frenar su deterioro.



**Recuerde:** La conservación de los ecosistemas naturales y paisajes depende de todos y todas.

Es importante que dentro de las buenas prácticas se desarrollen Planes de Gestión Sostenibles que integren iniciativas de mejoras continuas en los ámbitos económicos, sociales y especialmente ambientales.

## ¿QUÉ SON PLANES DE GESTIÓN SOSTENIBLES?

Son estrategias y programas que detallan los medios necesarios para el fortalecimiento y evolución de las condiciones en las operaciones turísticas, por medio de acciones de prevención, corrección y mejora de aspectos operacionales (Rodríguez, 2012), con el fin de que estas contribuyan al desarrollo económico, ambiental y social de la organización.

Por ello, es importante que la empresa haga un plan de lo que se desea lograr con respecto a la sostenibilidad.

## ¿Cómo lograr planes de gestión sostenibles?

En principio, se deben determinar las acciones que fortalecerán la operación y competitividad de las organizaciones, para ello, la empresa debe contar con una administración que determine claras políticas de sostenibilidad.

## ¿Cuáles son las buenas prácticas para conservar el medio ambiente y los recursos naturales?

Las empresas deben tener en consideración la aplicación de estrategias sostenibles en los aspectos de:

- Manejar y disponer de desechos líquidos, sólidos y aguas residuales.
- Ahorro de agua y energía.
- Protección de especies y espacios naturales.
- Seguridad e higiene.

Estas acciones son fundamentales para la prevención y detección temprana del deterioro de la biodiversidad y ecosistemas. Por lo que implementar buenas prácticas ambientales como estas, pueden ayudar a utilizar correctamente los recursos naturales y guiarnos en la adecuada utilización de sus espacios con fines turísticos.

**Los planes de gestión sostenible deben garantizar el aprovechamiento de los recursos desde un ámbito económico y ambiental.**

## MANEJO Y DISPOSICIÓN DE RESIDUOS LÍQUIDOS Y SÓLIDOS

Toda actividad económica humana genera residuos y su mal manejo afecta la salud de las personas y los ecosistemas (fauna, flora, calidad del suelo, del aire y del agua en ríos, lagos, mares y acuíferos). Además de representar una amenaza para el ambiente y para nuestra propia sobrevivencia, la gestión inadecuada de residuos es una práctica poco eficiente para la economía, que genera mayores costos a largo plazo.

### ¿Qué son los residuos sólidos?

Son materiales orgánicos (ejemplo residuos de comida) e inorgánicos (plástico, vidrio, papel, cartón, aluminio, latón, chatarra) que se generan como parte de las actividades económicas.

### ¿Cómo mejorar la gestión de residuos sólidos?

El primer paso es diagnosticar el manejo de residuos que la empresa realiza, de manera que pueda elaborar un plan de gestión ambiental que aplique medidas para la generación, recolección, segregación, tratamiento, reciclaje y disposición final de los residuos sólidos.

Este plan debe disponer la aplicación de las 4R básicas en el manejo de residuos:

**Rechazar:** identificar y rechazar las materias y productos que son dañinos para el medio ambiente, por ejemplo, reemplazando plásticos convencionales por materiales compostables.

**Reducir:** simplificar el consumo de productos, la idea es crear menos residuos y asegurar que se utilice sólo lo necesario.

**Reutilizar:** es el proceso donde la empresa puede volver a utilizar los productos (o sus envases) ya usados en más de una ocasión. Esto con el propósito de darle mayor utilidad posible, antes de deshacernos de ellos, lo que disminuiría el volumen de basura.

**Reciclar:** seleccionar y separar los residuos valorizables para que estos sean enviados a un centro de acopio y lograr que reciban un proceso de aprovechamiento y convertirlos en productos diferentes y puedan ser utilizados nuevamente. Es importante que este proceso se realice en contenedores diferentes.



Además, algunas buenas prácticas para el manejo y disposición de residuos son:

- Determinar responsabilidades bien definidas para la disposición de los desechos por parte de la organización.
- Sensibilizar y capacitar al personal en el manejo adecuado de los residuos.
- Involucrar la participación de los clientes por medio de rótulos.
- Buscar nuevas oportunidades: un residuo puede convertirse en materia prima.

- Adquirir productos al por mayor.
- Sustituir artículos de sólo un uso.
- Usar materiales no contaminantes y biodegradables.
- Evitar el desperdicio de materiales y recursos.
- Recuperar los residuos mediante la reutilización y reciclaje, como papel, vidrio, aluminio, cartón, etc.
- Hacer abono con los desechos orgánicos.
- Colocar contenedores para la separación de los desechos.
- Mantener informado al público acerca de los efectos nocivos de sus desechos en el medio ambiente.
- Organizar el transporte de los residuos y anotar el volumen de estos (disposición final).
- Determinar alternativas para aumentar la efectividad en el manejo de los desechos.
- Involucrar a la comunidad en las tareas de manejo de los desechos. Ejemplos: organizando campañas de limpieza y brindando oportunidades de trabajo remunerado a personas de la comunidad en las labores de recolección, transporte y/o disposición final de la basura.

### ¿Qué son las aguas residuales?

Aproximadamente el 95% del agua limpia que se consume en los negocios turísticos se convierte en agua residual, es decir, agua contaminada que puede representar un riesgo sanitario, malos olores y daños ambientales. A esto se suma los residuos líquidos como aceites, remanentes de pinturas y otros residuos de manejo especial.

Según la legislación costarricense, el agua residual puede ser:

**Tipo ordinario:** agua residual generada por actividades domésticas, como uso de inodoros (aguas negras), duchas, lavatorios, lavado de ropa, fregaderos (aguas grises). En el sector turismo el agua residual se considera de tipo ordinario.

**Tipo especial:** agua contaminada producto de procesos industriales, pueden contener químicos peligrosos.

En las actividades turísticas usualmente cada cliente consume hasta cuatro veces la cantidad de agua que normalmente requiere en el ámbito doméstico. Por esto, el volumen de aguas residuales de una empresa puede ser considerable y su mal manejo afectará los ecosistemas que son la base de su modelo de negocios.

### ¿Cuáles serían algunas buenas prácticas para el manejo de las aguas residuales?

Para el tratamiento eficaz del agua empleada por la actividad turística es importante que las empresas tomen en consideración las siguientes acciones:

- Minimizar la utilización de sustancias químicas como detergentes, cloros u otros materiales contaminantes.
- Realizar tratamientos y aprovechamiento de las aguas residuales siempre que sea posible.

- Utilizar productos de limpieza biodegradables, que sean menos agresivos con el entorno.
- Separar los residuos líquidos que contengan químicos (ejemplo pinturas o aceites) de las aguas residuales.
- Instalar contadores de consumo de agua para reducir el volumen final de las aguas residuales que necesitan tratamiento.
- Colectar agua de lluvia para el riego y limpieza de instalaciones.
- Asegurar que las aguas residuales no contaminen las fuentes de agua subterráneas.
- Contar con sistemas de tratamiento debidamente aprobados por el Ministerio de Salud.
- Presentar Reportes Operacionales al Ministerio de Salud mínimo dos veces por año.
- Reutilizar el agua residual tratada para riego de jardines y zonas verdes.

## AHORRO DE AGUA Y ENERGÍA

### Agua

El agua es la base de la vida en el planeta y es un recurso fundamental para todas las actividades económicas. El crecimiento continuo de la población humana y el cambio climático generan cada más presión en las fuentes disponibles, siendo el turismo una de las actividades que más genera demanda de agua potable en zonas donde cada vez es más escasa.

Por ello las empresas deben controlar y adoptar medidas sostenibles para reducir su consumo de agua. Proteger este recurso debe convertirse en una de las prioridades de las empresas.



Ahorrar agua no sólo ayuda a cuidar el medio ambiente, sino también fomenta el desarrollo económico de tu empresa.

Existen medidas de sostenibilidad simples para las empresas que pueden generar impactos positivos significativos en el uso y ahorro de agua, tales como las siguientes:

- Detectar y controlar las áreas de mayor consumo.
- Disponer de dispositivos para reducir el consumo de agua como: inodoros de descarga parcial, duchas y grifos reducidos.
- Mantener controles de registro de consumo mensuales por cada área.
- Establecer planes de mantenimiento y revisión de los equipos para evitar y corregir fugas innecesarias.
- Capacitar y sensibilizar al personal sobre la relevancia de ahorrar agua.
- Implementar un sistema de captación de agua de lluvia para riego de jardines y limpieza en general.
- En zonas secas: sembrar jardines y zonas verdes con plantas autóctonas, adaptadas al clima y que necesitarán menos agua de riego que plantas exóticas.
- Realizar campañas de ahorro de agua dentro de la empresa para que tanto colaboradores como clientes participen en las medidas de ahorro.
- Implementar la limpieza en seco de las plantas de producción.
- Automatizar y controlar los procedimientos de lavado, limpieza y desinfección de las diferentes áreas de las empresas.



Muy poca agua es adecuada para el consumo humano, ya que el 90% es agua de mar y tiene sal, el 2% es hielo y está en los polos. Sólo el 1% de toda el agua del planeta es dulce, encontrándose en ríos, lagos y mantos subterráneos.

Un tubo con una fuga de una gota de agua por segundo puede generar una pérdida de 30 litros de agua en un día.

95% del agua que consumimos se convierte en agua residual.

## Energía

Es un recurso que se obtiene de diversas fuentes naturales y está presente en la mayoría de las actividades que realizan las personas, especialmente es utilizada en casa, negocios y vehículos. Sin embargo, es un recurso que existe de forma limitada en la naturaleza y su consumo trae consigo un impacto en el medioambiente. Además, el consumo de energía es uno de los mayores costos de operación de las empresas.

Es importante que las empresas sean conscientes de la importancia del consumo responsable de la energía, ya que así se contribuye en la conservación del medioambiente y el desarrollo sostenible de las mismas.

## ¿Cómo ahorrar energía?

Existen numerosas prácticas sostenibles que se pueden tomar en cuenta para fomentar el ahorro energético, las cuales se evidencian en las tareas de pequeños planes de gestiones sostenibles como:

- Controlar periódicamente el consumo energético de sus equipos.
- Utilizar de manera eficiente los diferentes aparatos electrónicos en las áreas de trabajo de sus empresas.
- Realizar campañas de información y formación entre los colaboradores de su empresa para promover el ahorro de energía.
- Adquirir productos de mayor eficiencia energética.
- Utilizar iluminación natural al máximo para refrescar, iluminar y ventilar sus ambientes.
- Colocar anuncios en zonas clave para apagar luces y equipos innecesarios.
- Instalar controles automáticos para detener el uso innecesario de energía eléctrica. Por ejemplo, en aire acondicionado de habitaciones.



## **APOYO A LA PROTECCIÓN DE ESPECIES Y ESPACIOS NATURALES**

Las empresas deben contribuir a la conservación y protección de las especies y espacios naturales protegidos, pues son esenciales para el bienestar de nuestra sociedad (Vargas, 2009). Asimismo, son el eje central de los diferentes productos turísticos, ya que el turismo en la mayoría de los casos se practica en espacios naturales, especialmente en la visita a áreas protegidas.

### **¿Qué es un Área Silvestre Protegida?**

Un área protegida es un espacio geográfico definido, reconocido, dedicado y gestionado, mediante medios legales u otros tipos de medio eficaces para conseguir la conservación a largo plazo de la naturaleza y la de sus servicios ecosistémicos, así como sus valores culturales asociados (UICN, 2008). Son espacios designados para la preservación y gestión de los recursos naturales, desde un punto ambiental, cultural y socioeconómico.

El tipo de área protegida varía según el país, en forma general se clasifican en:

1) Públicas o privadas, 2) Terrestres o marítimas, 3) De protección exclusiva o extracción sostenible. También se dividen según “categoría de manejo”, dependiendo del recurso que protegen y la forma en la que se manejan los recursos.

En Costa Rica las categorías de manejo que prevalecen para las áreas protegidas, según la Ley de Biodiversidad y su Reglamento son:

- a) Reservas Forestales
- b) Zonas Protectoras
- c) Parques Nacionales
- d) Reservas Biológicas
- e) Refugios Nacionales de Vida Silvestre
- f) Refugios Nacionales de Vida Silvestre de Propiedad Estatal
- g) Refugios Nacionales de Vida Silvestre de Propiedad Privada
- h) Refugios Nacionales de Vida Silvestre de Propiedad Mixta
- i) Humedales
- j) Monumentos Naturales
- k) Reservas Marinas
- l) Áreas Marinas de Manejo

Proteger la biodiversidad y las especies es un tema de interés para todas las empresas, ya que su pérdida o deterioro, amenaza la calidad de vida de la sociedad y la existencia de la vida en el planeta. La gestión sostenible de la vida silvestre tiende a mejorar el bienestar de las actuales y futuras generaciones.

El interés del turismo por perpetuar el disfrute y la participación de la naturaleza marca un cambio en la práctica del turismo que pasó del dominio del turismo tradicional al turismo sostenible. Este se basa en la conservación y equilibrio entre la vivencia humana y las responsabilidades de la sociedad con respecto a los recursos naturales (Vargas, 2009). Lo que trae consigo una serie de beneficios económicos, socioculturales y especialmente ambientales.

### ¿Cómo iniciar planes de gestión sostenible de la biodiversidad y espacios naturales en la empresa?

- Identificar y valorar las dependencias e impactos ambientales de su negocio.
- Entender en cuáles áreas su empresa debe centrar los esfuerzos para reducir el impacto al medio ambiente y cómo puede lograr la protección y conservación de los espacios naturales.
- Asegurar el apoyo interno de su organización: contar con el compromiso de todas las personas de la empresa, tanto directivos como colaboradores.
- Desarrollar políticas, objetivos y metas ambientales para la protección y conservación de las especies y espacios naturales mediante una revisión periódica y documentada que permita reorganizar e implementar sus compromisos.
- Desarrollar una estrategia corporativa ambiental que permita evitar, minimizar, restaurar y compensar los espacios naturales del medio ambiente.

*(Estévez, 2009).*

- Definir un plan de acción que articule los objetivos, estrategias, acciones y recursos para la gestión sostenible de los servicios de su empresa.

Algunas buenas prácticas que las empresas pueden adoptar son:

- Sensibilizar e involucrar a sus colaboradores y clientes en la importancia de los espacios naturales y de las especies de la zona.
- Evaluar el impacto de su actividad sobre la biodiversidad. Por ejemplo, participando de jornadas de conteo de diversidad biológica.
- Determinar manuales de gestión que incluyan la protección de la biodiversidad y de los espacios naturales.
- Explorar posibilidades de cooperación entre las instituciones públicas y privadas.
- Patrocinar programas de conservación y educación ambiental en la zona.
- Identificar áreas protegidas de las comunidades y analizar sus políticas y reglamentos.
- Conocer las necesidades de los espacios naturales y contribuir con su protección y conservación.
- Ofrecer a las visitantes oportunidades de donación a los programas de conservación.
- Promover planes para disminuir la deforestación en sus instalaciones.
- Participar en programas de restauración de ecosistemas.
- Apoyar las brigadas comunales de combate de incendios forestales.

*SNV/Rainforest Alliance/ Counterpart, 2011*

## Buenas prácticas y recomendaciones para promover interacciones positivas entre personas y la biodiversidad

Costa Rica es un país megadiverso y pionero en la conservación de la biodiversidad, albergando más del 5% de las especies conocidas del planeta. La vida silvestre es parte del tesoro natural de todos los costarricenses. El país ha elegido fomentar un turismo como fuerza de cambio positivo, ya que las actividades que incluyen un componente de biodiversidad tienen la posibilidad de posicionar mejor las experiencias de los visitantes, si se desarrollan de manera ética y técnica. El disfrute y recreación que las actividades turísticas desempeñan un rol importante en la educación sobre la biodiversidad, y si se manejan de una forma apropiada, pueden colaborar en la protección y conservación de especies y en la reducción de su pérdida.

### ¿Por qué son importantes las actividades turísticas para la Biodiversidad?

La observación de la fauna puede apoyar a la conservación y protección de las especies cuando se realiza de una manera respetuosa, admirando la naturaleza de las especies, sus particularidades y respetando sus comportamientos naturales. Las prácticas no adecuadas como el alimentar a la fauna, buscar experiencias de contacto directo, manipulación o irrespeto al espacio del animal silvestre, puede suponer un riesgo para la salud y seguridad de turistas y los animales silvestres.

Un turismo ético, responsable y seguro puede contribuir con la economía y la generación de empleo a nivel nacional. Además, es necesario para lograr mantener saludable este valioso atractivo que distingue a Costa Rica a nivel mundial.

Como ciudadanos responsables, es necesario entender la dinámica de estas interacciones, y poner en práctica todas las recomendaciones para ayudar en el fomento de la coexistencia con las otras criaturas que habitan este planeta.

Algunas buenas prácticas que las empresas pueden adoptar y recomendar a los y las turistas, guías, colaboradores y visitantes se describen a continuación:

- **Rechace** las prácticas que le permitan acercarse, abrazar, tocar o sujetar un animal silvestre, esto promueve su explotación, sufrimiento y manejo inadecuado. Además, **es peligroso** para usted, su familia y la fauna silvestre.
- Observe la fauna de manera tranquila, respetuosa y a una distancia segura. Los animales deben estar libres en la naturaleza, **nunca los persiga**.
- En presencia de animales silvestres se debe mantener un **comportamiento silencioso**. Si se muestran signos obvios de alarma o estrés, deje de moverse. Hable siempre en voz baja y manténgase muy quieto. Los ruidos fuertes y los movimientos bruscos los asustan y se alejarán.

- Respete la libertad de la fauna silvestre, **nunca los atrape, manipule o saque** de su hábitat. Esto es peligroso para usted, compromete la vida de los animales y es un delito.
- Respete el comportamiento natural y proteja la salud de la fauna silvestre, **nunca los alimente, atraiga con comida o sonidos**.
- Las atracciones que involucran la presencia de animales silvestres deben apuntar a cumplir las mejores prácticas en materia de **bienestar animal** y la normativa costarricense.
- Si por algún motivo los animales silvestres están en cautiverio, **no ingrese a sus recintos, no los toque, abrace, alimente o manipule**, esto lo protege de enfermedades o accidentes como ataques, mordeduras o rasguños.
- En Costa Rica el ingreso a Centros de Rescate de fauna silvestre no está permitido, por lo que ayúdelos a regresar a la naturaleza, pagar por experiencias en centros de rescate con animales en recuperación, elimina sus posibilidades de regresar a la naturaleza y promueve una actividad ilícita.
- Velar por que se utilicen los medios de transporte más adecuados y responsables para acceder al destino turístico, mantenga una **conducción responsable** respeten las velocidades estipuladas en carretera, esto reduce la cantidad de fauna atropellada.
- Siga o promueva las **pautas apropiadas de conducción de embarcaciones** y mantenga la distancia y velocidad establecidas por la Ley y Reglamento para la observación responsable de cetáceos o ante la presencia de animales silvestres como delfines, manatíes, nutrias, tortugas marinas, entre otros, para evitar colisiones, heridas, o incluso la muerte, causada por las hélices de los motores.
- **Disponga adecuadamente de los desechos sólidos** generados por parte de la actividad turística de acuerdo con la legislación vigente y regulaciones municipales. Muchos animales silvestres acceden a los residuos y pueden comer, enfermarse, envenenarse, mutilarse o quedar atrapados con algún residuo sólido mal manejado.
- Prefiera las **alternativas más sostenibles al plástico de un solo uso** para evitar que la fauna marina y terrestre los consuma y enferme o muera. Recuerde que, en Costa Rica son prohibidos los plásticos de un solo uso dentro de las Áreas Protegidas del Estado.
- No se desarrollen actividades que tengan un impacto negativo en hábitats críticos como por ejemplo personas caminando sobre arrecifes de coral, humedales, turberas, o el uso no sostenible de recursos compartidos como las fuentes de agua.
- Recuerde que **el consumo de productos y subproductos de la vida silvestre es prohibido** en Costa Rica. El comercio de “curiosidades” o souvenirs ha aumentado la recolección de plantas silvestres, corales y conchas, así como la captura y matanza ilegal de animales salvajes para obtener pieles, plumas, dientes, huesos, huevos, entre otros.
- Esté atento a las **recomendaciones de las autoridades en zonas de anidación de tortugas** para una observación responsable de las mismas como el uso de luz adecuada, ubicación de las personas para no afectar la trayectoria de los animales, entre otras.

- Ofrezca únicamente experiencias de observación de vida silvestre con un **operador de viajes responsable y certificado**.

En Costa Rica se ha desarrollado la campaña *Stop Animal Selfies* que busca promover un turismo ético, responsable y seguro de los visitantes con nuestra fauna silvestre.

¡Visite el sitio [www.stopanimalselfies.org](http://www.stopanimalselfies.org) para conocer más!



# BUENAS PRÁCTICAS SEGURIDAD E HIGIENE

## BUENAS PRÁCTICAS SEGURIDAD E HIGIENE

### SEGURIDAD E HIGIENE

Es necesario que las empresas atiendan buenas prácticas en seguridad y salud laboral, pues es un aspecto estratégico de cualquier empresa y que permite la prevención de riesgos laborales, además, ayuda a la productividad y competitividad de las organizaciones desde un entorno sostenible.

La seguridad en las empresas turísticas debe garantizar que cualquier operación sea realizada de la mejor manera, para ello, esta debe prevenir y reducir los efectos negativos que se puedan generar dentro de las instalaciones, así como fuera de ellas, tanto para los turistas como para los empleados.

Como empresa se debe evaluar la seguridad e higiene de sus colaboradores y clientes, por ello es necesario prevenir y reducir riesgos en:



## **ALGUNAS DE LAS BUENAS PRÁCTICAS QUE USTED PUEDE REALIZAR POR SEGURIDAD E HIGIENE EN LA EMPRESA SON:**

### **Alimentación**

- Utilizar y promover agua purificada para colaboradores y clientes.
- Mantener desinfectadas las zonas de alimentación.
- Incentivar el lavado de manos constante en colaboradores y clientes.
- Almacenar los alimentos en espacios aptos y acordes a sus requerimientos.
- Limpiar y desinfectar constantemente pisos, paredes y áreas de preparación de alimentos.

### **Enfermedad y Salud**

- Contar con asistencia médica.
- Tener a mano un botiquín.
- Contar con procedimientos de traslado y atención a personal y clientes enfermos.
- Tener los contactos médicos cercanos para atender emergencias.
- Tener programas de salud ocupacional.

### **Desastres causados por amenazas naturales**

- Tener programas de prevención y manejo de desastres.
- Poseer equipos de comunicación especiales para casos de emergencia.
- Contar con protocolos en caso de desastres en lugares visibles dentro de las instalaciones de la empresa.
- Contar con espacios de evacuación debidamente señalizados.

### **Mantenimiento y Equipos**

- Tener controles de mantenimiento.
- Hacer reparaciones o sustituciones de equipos que puedan causar un riesgo laboral.
- Tener registros del uso de cada equipo de trabajo.
- Mantener los extintores en buen estado, etiquetados y en mantenimiento anual.

### **Accidentes y Seguridad**

- Contar con personal capacitado para brindar primeros auxilios.
- Establecer procedimientos de reacción ante accidentes probables.
- Tener equipos de señalización para evitar accidentes laborales.
- Tener información visible de zonas seguras y peligrosas para los clientes y colaboradores.

### **Higiene**

Mantener políticas de higiene en las áreas de la empresa como:

- Desarrollar una adecuada higiene y limpieza del cabello y del cuerpo por parte del personal.
- Usar los uniformes limpios durante sus jornadas laborales.
- Evitar acciones de malos modales como escupir o fumar en el área de trabajo.
- Asignar equipos de manipulación aptos para cada sector de la empresa como: mallas, delantales, guantes, etc.
- Lavado de manos constante.
- Espacios de desinfección para clientes y colaboradores: jabón, gel, alcohol, toallas y adaptados a recomendaciones para manejo de COVID19.

# GLOSARIO

**Accidentes:** imprevistos que causan daño a una persona o cosa.

**Accidente laboral:** lesiones corporales que sufre una persona en el trabajo.

**Administración:** es el proceso que planifica, gestiona y ejecuta los recursos con que cuenta una empresa.

**Ambiental:** condiciones y aspectos relacionados al ambiente.

**Ambiente:** el entorno que engloba el conjunto de elementos naturales y sociales.

**Áreas protegidas:** son espacios naturales que se designan de manera legal para la conservación de la biodiversidad natural.

**Biodiversidad:** es la diversidad de organismos vivos que habita el planeta (animales, plantas, hongos, bacterias)

**Cliente:** es una persona o empresa que compra un servicio o un producto.

**Colaboradores:** son las personas que laboran en una empresa.

**Competitividad:** es la capacidad de una empresa para desarrollarse y producir bienes y servicios de manera eficiente ante los demás competidores.

**Comunidad:** es un área geográfica en el que vive un conjunto de personas.

**Contabilidad:** es el sistema que se encarga de medir la situación económica y financiera de una empresa.

**Conservación:** es el mantenimiento y cuidado de un recurso.

**Desastres:** eventos generados por fenómenos naturales o la acción humana y que debido a la falta de planificación causan grandes pérdidas, materiales o de vidas humanas.

**Diagnóstico:** es el proceso para analizar y reconocer una situación.

**Disposición:** es la capacidad y la acción para cumplir una meta.

**Ecosistema:** es un conjunto de organismos vivos en un medio físico.

**Educación:** es el proceso por el cual se transmite el conocimiento o información.

**Energético:** se refiere al volumen de energía propiciada para la fabricación de un producto o servicio.

**Espacios naturales:** son áreas naturales protegidas y no protegidas que aún no han sido modificadas por el ser humano.

**Especie:** es la clasificación de un individuo u organismo vivo.

**Estrategia:** son acciones y actividades prediseñadas para lograr un fin.

**Gestión:** acción de asumir y efectuar un proceso.

**Higiene:** son los cuidados para conservar la salud de las personas de manera doméstica y laboral.

**Naturaleza:** implementación de actividades que contribuyen a la restauración de ecosistemas, incluyendo bosques, suelos, fuentes de agua y ambientes marinos.

**Manejo de desechos:** es el conjunto de operaciones que permite el tratamiento y aprovechamiento de los residuos.

**Negocio:** es una institución que desarrolla actividad lucrativa.

**Planes:** es el conjunto de acciones para concretar algo. Es una visión de futuro a corto, mediano o largo plazo.

**Planificación:** es un proceso meditado de análisis para encaminar y ejecutar un proceso.

**Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR):** sistema diseñado para recibir y dar tratamiento a las aguas residuales (aguas grises y aguas negras) generadas por actividad turística, previo a su descarga a ríos o infiltración al subsuelo.

**Políticas:** son formas ideológicas para alcanzar ciertos objetivos.

**Prevención:** medida anticipada para prevenir una situación.

**Proyección:** es una representación sistemática del futuro.

**Reporte Operacional:** documento que debe presentarse de manera trimestral o semestral al Ministerio de Salud reportando información referente a la operación de una planta de tratamiento de aguas residuales (PTAR).

**Salud ocupacional:** conjunto de actividades para el bienestar físico y mental de los trabajadores de una empresa.

**Seguridad:** son los procesos para reducir riesgos laborales, permitiendo la eficiencia de los negocios.

**Servicio al cliente:** es la acción que ofrece la empresa para satisfacer las necesidades de los clientes.

**Sostenible:** es la capacidad de mantener el equilibrio y compatibilidad de los recursos naturales con la sociedad.

**Sostenibilidad:** cualidad de sostenible.

**Turismo:** actividades recreativas.

# REFERENCIAS

- Aguilar, M. (2013). Participación comunitaria. Recuperado de <https://mariajoseaguilaridanez.wordpress.com/2013/11/30/participacion-comunitaria-que-es/>
- Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer. (2013). Manual de Atención al cliente. CEPAM. Ecuador. Quito. Recuperado de <https://www.fad.es/wp-content/uploads/2019/05/Manual-de-atenci%C3%B3n-al-Cliente.pdf>
- Diccionario Ecológico. 2020. Desarrollo turístico y sostenible.
- Estevez, R. (2009) Primeros pasos de tu empresa en la gestión de la biodiversidad. Medio ambiente. ECO Inteligencia. Recuperado de <https://www.ecointeligencia.com/2016/11/empresa-gestion-biodiversidad/>
- Instituto Costarricense de Turismo (2020). Turismo sostenible. Recuperado de <https://www.ict.go.cr/es/sostenibilidad/cst.html#>
- Gallego, M. (2019). ¿Qué es la Proyección Social y por qué es necesaria para las comunidades más vulnerables? UNIMINUTO RADIO. Recuperado de <https://www.uniminutoradio.com.co/proyeccion-social-un-aporte-a-las-comunidades-mas-vulnerables-final/>
- Organización Mundial de Turismo (2020). Desarrollo Sostenible. Madrid. España. Recuperado de <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>
- Rivero, J. (2020). Importancia del servicio al cliente: todas las buenas prácticas que debes implementar. Marketing. Recuperado de <https://neetwork.com/importancia-del-servicio-al-cliente-todas-las-buenas-practicas-que-debes-implementar/#:~:text=Es%20por%20esto%20que%20las,tambi%C3%A9n%20les%20dar%C3%A1%20mejor%20reputaci%C3%B3n.>
- Rodríguez, C. (2012). Sostenibilidad en las empresas. Escuela Organización Industrial. Recuperado de <https://www.eoi.es/blogs/carollirenerodriguez/2012/05/20/sostenibilidad-en-las-empresas/#:~:text=Una%20empresa%20sostenible%3A%20que%20es,futuras%20en%20su%20entorno%20general.>
- SCTE Capital Humano (2009). Buenas prácticas para la atención al cliente oficinas de turismo. Recuperado de [http://www.anfitrionesturismo.es/wp-content/uploads/2016/06/mbp\\_ODT\\_may09.pdf](http://www.anfitrionesturismo.es/wp-content/uploads/2016/06/mbp_ODT_may09.pdf)

SNV/Rainforest Alliance/ Counterpart  
(2011). Guía de Buenas Prácticas de  
Turismo Sostenible para Comunidades  
de Latinoamérica.

SNV/Rainforest Alliance/ Counterpart  
(2011). Guía para una gestión empresarial  
Sostenible. Recuperado de  
[https://www.rainforest-  
alliance.org/lang/sites/default/files/publi-  
cation/pdf/GUIAGESTIONdigital2.pdf](https://www.rainforest-alliance.org/lang/sites/default/files/publication/pdf/GUIAGESTIONdigital2.pdf)

Ugalde, A. (2020). La política de Atención al  
Cliente. Recuperado de  
[http://www.pymerang.com/direccion-de-  
negocios/1035-aplicando-el-design-  
thinking-para-resolver-problemas-de-  
negocio-cuando-su-mente-se-ha-  
bloqueado](http://www.pymerang.com/direccion-de-negocios/1035-aplicando-el-design-thinking-para-resolver-problemas-de-negocio-cuando-su-mente-se-ha-bloqueado)

UICN (2008). ¿Qué es un área protegida?  
Recuperado de  
[https://www.iucn.org/es/regiones/am%C  
3%A9rica-del-sur/nuestro-  
trabajo/%C3%A1reas-  
protegidas/%C2%BFqu%C3%A9-es-un-  
%C3%A1rea-protegida](https://www.iucn.org/es/regiones/am%C3%A9rica-del-sur/nuestro-trabajo/%C3%A1reas-protegidas/%C2%BFqu%C3%A9-es-un-%C3%A1rea-protegida)

Vargas, G. (2009). Turismo y espacios  
naturales protegidos en Costa Rica.  
Revista de Ciencias Sociales. 123-124: 49-  
78 / 2009 (I-II) ISSN: 0482-5276

### **PARA MÁS INFORMACIÓN:**

**Guías de Buenas Prácticas en Turismo  
Sostenible para diversos sectores en:**

[www.rainforest-alliance.org/](http://www.rainforest-alliance.org/)

**Catálogo de Buenas Prácticas en Perú:**

[http://media.peru.info/catalogo/buenaspra-  
cticas](http://media.peru.info/catalogo/buenaspracticas)

**Ley de Biodiversidad Costa Rica**

[http://www.registronacional.go.cr/propied-  
ad\\_industrial/documentos/pi\\_normativa/le-  
yes/Ley%20biodiversidad.pdf](http://www.registronacional.go.cr/propiedad_industrial/documentos/pi_normativa/leyes/Ley%20biodiversidad.pdf)



# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Casi la mitad de la población humana depende directamente de recursos naturales para sobrevivir. Además, muchas de las personas más vulnerables dependen directamente de la biodiversidad para satisfacer sus necesidades diarias de subsistencia.

La Iniciativa Finanzas para la Biodiversidad (BIOFIN) en Costa Rica contribuye a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) haciendo un llamamiento universal a la acción para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar la vida y la perspectiva de las personas en todo el mundo.

