



Instituto Costarricense de Turismo

Manual

TSI: Turismo Social con Integridad

LA COSTA RICA DE TODOS, PARA TODOS

Bajo el concepto de las tres "S", Solidaridad, Social,
Sustentabilidad

Turismo con principios Humanitarios y Sostenibles, basado en
Programas, Proyectos, Voluntariado y Actividades de las empresas

Diferenciación e Innovación

Posicionando el destino por su compromiso Social.

Ricardo A. Ureña Fonseca
Gestión del Turismo Social con Integridad
Instituto Costarricense de Turismo
Teléfono 22995818, email: ricardo.urena@ict.go.cr

Resumen

Costa Rica es uno de los destinos turísticos más importantes a nivel mundial, esta actividad se ha convertido en una de las principales fuentes de la economía nacional de acuerdo con las estadísticas del Instituto Costarricense de Turismo (BCCR, Departamento de Estadística Macroeconómica, 2017).

Por lo anterior, la oferta se ha incrementado con el pasar de los años dando vida a nuevos modelos de turismo, buscando siempre la sostenibilidad y la inclusión de la actividad turística como un derecho universal.

Según la OITS, 2017, el turismo social son los efectos y fenómenos resultantes de la participación en el turismo, más específicamente la participación de grupos de bajos ingresos. Esta participación es posible o se ve facilitada por iniciativas de naturaleza social bien definida.

Por medio de un modelo de turismo social con Integridad, se busca que todas las personas sin importar su estatus social, nacionalidad o edad puedan gozar de los destinos turísticos sostenibles que Costa Rica ofrece tanto al turismo nacional como internacional.

Según el Decreto Ejecutivo No. 39528-MP-TUR del 10 de diciembre del 2015, publicado en el Alcance No. 44 a La Gaceta No. 54 del 17 de marzo del 2016, Artículo 2 del reglamento del turismo social en Costa Rica, se concibe el Turismo Social, como un derecho universal, mediante el cual se garantiza el acceso al descanso, recreación, ocio, tiempo libre, por parte de segmentos de población en vulnerabilidad social y económica, en condiciones adecuadas de economía, accesibilidad, seguridad, comodidad y calidad.

El turismo social con Integridad es un medio para que muchos más ciudadanos puedan vivir la experiencia de realizar turismo, por medio de programas nacionales que funcionan como un medio facilitador de dicha actividad, mejorando la calidad de vida de las y los ciudadanos por medio de experiencias enriquecedoras en destinos sostenibles del país, además de facilitarle la oportunidad a las empresas turísticas de brindar un servicio social importante.

Sostenibilidad en la Humanidad

Es crucial comprender que la sostenibilidad en la humanidad está basado en el ser humano, en su cuidado esencial y respeto a las particularidades físicas y formas de ser, sin perjuicio de género, raza, ciudadanía, posición social, capacidades; forma de vida; lo fundamental del concepto está en comprender, que el ser humano debe encontrarse, conocerse y aceptarse a sí mismo (a).

¿Cómo conseguir esto? Existen varias respuestas a esta interrogante, sin embargo, al menos deben darse dos preceptos:

a) Necesidades Físicas:

El desafío está, en encontrar y cubrir las necesidades reales de los individuos, grupos y sociedades, fortalecer los servicios e iniciativas que pueden solventar las amenazas en salud, vivienda, alimento, trabajo, educación, seguridad, y paz; pensando en las actuales y futuras generaciones.

Se debe reflexionar en la forma como se han manejado y/o manipulado las cosas en referencia al manejo de estas necesidades. Se considera que para solventarlas se debe encontrar el cimiento y se fortalecerá en el tanto aborden la satisfacción de necesidades con respeto a la dignidad humana.

El concepto es complejo, así como lo será el desarrollo de una sostenibilidad humana de forma equitativa y sistémica por su interrelación con factores sociales, culturales, económicos y naturales, pero que se puede plasmar en un modelo de Turismo Social con Integridad.

b) Conciencia Colectiva:

Una sostenibilidad en busca del posicionamiento y rescate de la humanidad que en todos sus ámbitos justifican educar en valores sobre principios éticos como: solidaridad, humanismo, tolerancia, respeto; que den una dimensión ética al conocimiento y los actos humanos y que ayuden a orientar interpretaciones de todo lo que acontece en el planeta, para una toma de decisiones y procesos sostenibles.

La participación de las fuerzas vivas del destino en las diferentes acciones es fundamental para la identificación y planificación del proyecto Turismo Social con Integridad, ya que debe ser con un enfoque real a la situación local, cumpliendo un ciclo dentro de todo el proceso. Otro elemento importante, es la participación empresarial del sector turístico y en general, según su categoría como por ejemplo: Hospedaje, Tour Operación, Gastronomía, Actividad Temáticas, Hospedaje, Rent a Car, Centro de Convenciones, Organizaciones, Fundaciones, y demás empresas que se pueden involucrar en el proceso relacionado con la cadena de valor.

Tomando en consideración los sentimientos y deseos que se engloba en la sociedad, se puede lograr una conciencia colectiva en favor del bienestar de la creación de actividades.

Esto será posible en el orden, que el ser humano comprenda y sea crítico, con principios y respeto por lo social, tenga confianza para desenvolverse ante las diferentes situaciones que presenta la vida y ser capaz de sentir su humanidad.

Sociedad:

Un término que describe a un grupo de individuos marcados por una cultura en común, un cierto folclore y criterios compartidos que condicionan sus costumbres y estilo de vida y que se relacionan entre sí en el marco de una comunidad.

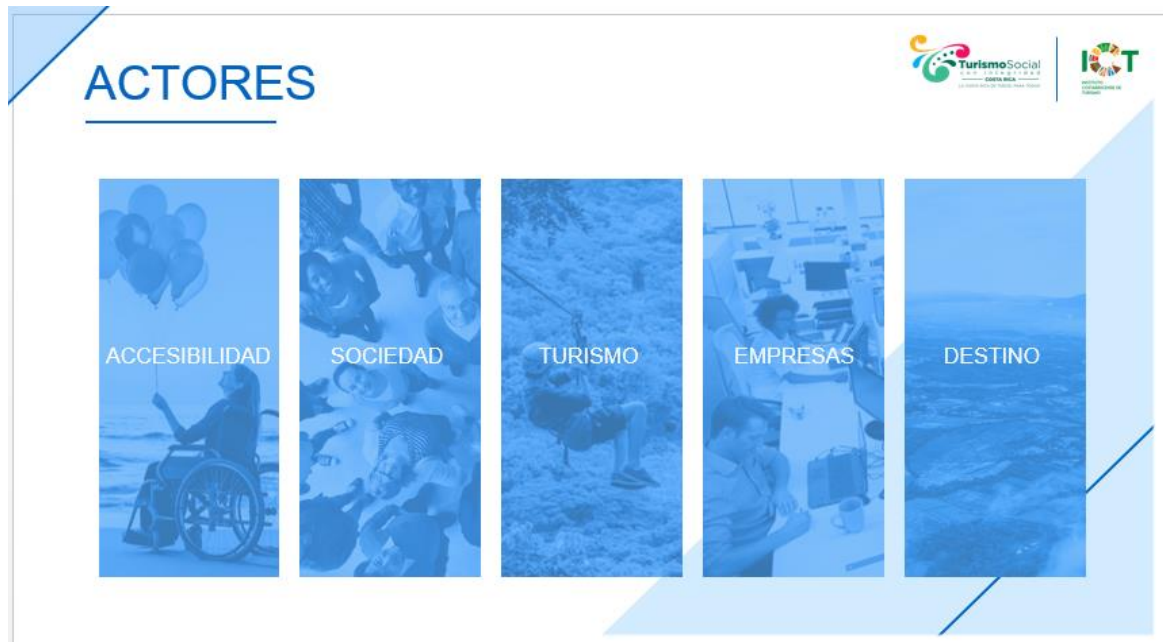
Las sociedades de carácter humano están constituidas por poblaciones donde los habitantes y su entorno se interrelacionan en un contexto común que les otorga una identidad y sentido de pertenencia.

Turismo Social con Integridad:

Un turismo con principios Humanitarios, que busca que las empresas desarrollen programas dentro de su operación, proyectos y actividades, propuestas que integran objetivos humanistas, sostenibles, pedagógicos, culturales, de respeto y desarrollo de las personas, son para el mejoramiento de la sociedad, la calidad de vida, rescatando el derecho de todo ser humano, una vida digna.

El otro actor es el turista potencial, en este caso tomando en consideración la definición del modelo en donde resalta y define:

Derecho del ciudadano al disfrute de su tiempo libre por medio de las actividades y participación en un turismo social con las condiciones óptimas para un disfrute natural y sostenible con los conceptos de calidad y servicio buscando la diferenciación e innovación basado en la mejora continua y posicionamiento del destino.



Pilares del Turismo Social con Integridad Costarricense:

Es el fundamento que da transversalidad en los elementos sociales que fomentan, la unión, la integridad y el desarrollo en la sociedad en los lugares o destinos donde se opera siempre, en búsqueda de una cadena de unidad y valor conjunto y participativo, para promover sociedades solidarias e inclusivas.

Todos los pilares guardan relación integral, se debe contar con la unión debido a que en conjunto se logra construir un turismo social integrado.



Ejes:

Derechos Humanos: Fomento y potenciación de los Derechos Humanos y la exaltación de los mismos en donde se dará la oportunidad de integración de un trabajo digno con inclusión.

Inclusividad: Contamos con una población heterogénea y no se cuenta con las mismas posibilidades o condiciones sociales, físicas, psicológicas, etc. Contamos con distintas necesidades y todos tenemos los mismos derechos.

Asimismo contamos con una ley que establece la obligación de equidad e inclusión que atiende estas necesidades.

Es indispensable pensar en una inclusión con responsabilidad en la que se integren a los actores pero con condiciones o requisitos que harán que los esfuerzos sean sostenibles y realmente eficientes.

Búsqueda de una justicia social, por medio de herramientas, como educación, trabajo, conjunto e igualdad.

Poblaciones Vulnerables: El trabajo se realizará con poblaciones vulnerables buscando modelos para preservar, conservar y practicar.

Sostenibilidad: Es necesario solicitar una inclusión mediante un compromiso y constancia de todas las partes.

Establecer las condiciones o requisitos para procurar el compromiso de todos los actores y lograr que los esfuerzos se mantengan en el tiempo. Se requiere un estudio previo, una planificación, el desarrollo de lo planificado y analizar los resultados. Asimismo es indispensable tomar en cuenta el proceso de seguimiento de los proyectos como parte esencial en búsqueda de un balance económico, protección de los recursos naturales y la sociedad donde se opere.

Turismo: El mercado es cambiante y el turismo es una oportunidad de desarrollo económico, social y cultural.

Enfocando los servicios, actividades y productos por parte de las empresas sea consciente y responsable así como procurar una proyección de voluntariados, proyectos y actividades hacia la comunidad y los diversos actores de la cadena.

Educación: Se denomina educación a la facilitación del aprendizaje o de la obtención de conocimientos, habilidades, valores y hábitos en un grupo humano determinado, por parte de otras personas más versadas en el asunto enseñado y empleando diversas técnicas de la pedagogía: la narración, el debate, la memorización o la investigación.

Al mismo tiempo, la educación formal o académica es considerada en nuestras sociedades una institución al servicio del ser humano, de su

mejoramiento y su aprendizaje, en el que puede no sólo adquirir conocimientos profundos y complejos, sino también moldear una forma de pensamiento en los asuntos de la ética, la moral, la afectividad, etc.

Eje Transversal: Accesibilidad:

La accesibilidad se debe comprender desde una base muy amplia que involucre la buena y adecuada prestación de servicios con aspectos que incluyen el concepto amplio y universal de accesibilidad:

Accesibilidad física, accesibilidad en servicios, productos y señalización accesible, accesibilidad en la comunicación

La legislación costarricense, Ley N 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y la Ley N 8661 de Aprobación de la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad, consignan en su articulado el derechos de la persona con discapacidad a contar, no sólo con espacios físicos accesibles, sino también a tener acceso a información en formatos que se adecuen a sus necesidades y capacidades. Lo mismo ocurre con los servicios que se reciben por parte de las instituciones gubernamentales y de las empresas privadas que dan atención al público.

Link: <https://presidencia.go.cr/pactoporunpaisaccesibleeinclusivo/>

Cadena Valor:

Es la secuencia de acciones y actividades que una organización desarrolla para obtener el producto o servicio que desea ofrecer a sus clientes. Existen tantas posibilidades de Cadenas de Valor como organizaciones existen en cualquier área que se desarrolle.

La Cadena de Valor de una organización debe ser determinada con elementos particulares y específicos que representen la esencia de lo que encierra la organización y de lo que quiere exteriorizar y lograr con sus acciones, permitirá mostrar cada uno de los procesos que se deben contemplar y revisar a lo interno de la organización para lograr eficiencia y eficacia en la generación del bien o del servicio.

Se presentan a continuación una serie de conceptos básicos que se deben considerar en forma general en la determinación de cualquier cadena de valor, que añadirán valor al proceso.

1. Infraestructura:

No se refiere solamente al espacio físico donde se desarrollan las operaciones o donde se ofrece el servicio, el objetivo no es que sea lujosa o de última tecnología, sino que ofrezca lo necesario para la satisfacción del cliente. Se habla de cumplir aspectos como: accesibilidad, conexiones eléctricas aptas, en buen estado y con buena ubicación, conexiones inalámbricas fáciles de acceder, servicio de wifi y computadora de uso de los clientes.

2. Comunicación

La cadena de valor, debe definir cuáles serán los canales de comunicación óptimos para su organización, tanto a nivel interno como externo. Colabores informados para que puedan ofrecer información real y actualizada a los clientes. También páginas de internet o redes sociales actualizadas y con opciones de comunicación directa o con poco tiempo de respuesta.

3. Recursos Humanos

Un departamento que trabaje en temas de inclusión, jornadas laborales dentro de parámetros legales, espacios físicos para atención de las

necesidades de los colaboradores, capacitación en temas relacionados a la empresa, en resolución de problemas y en servicio al cliente como básicos, cumplimiento de los derechos laborales del personal, motivación para crear funcionarios satisfechos y con sentido de pertenencia que beneficiará la estabilidad.

4. Sostenibilidad

Cuando se menciona sostenibilidad, generalmente se piensa en “verde”, que es sumamente importante, sin embargo, el concepto va un poco más allá, se refiere también a la mitigación de impactos y a la perdurabilidad del negocio como tal. Lograr que el negocio se mantenga en el tiempo, tanto en el cumplimiento de los objetivos para el que fue creado como en el mantenimiento de su entorno.

5. Seguridad

Preocuparse por el bienestar del cliente, de los colaboradores y de la comunidad donde opera. Programas de protección a poblaciones vulnerables que pudieran verse afectadas, mantener la esencia de los lugares donde se desarrolla. Evitar la utilización de productos contaminantes o provenientes de empresas a las cuales se les cuestiona la trazabilidad de sus operaciones. Mantenerse en todos los aspectos como empresa transparente en todos sus ámbitos.

6. Definición de limitaciones

Las organizaciones deben de conocer sus límites y darlos a conocer tanto a sus colaboradores como a sus clientes. Evitar el engaño al cliente y ser claro cuando solicitan información sobre temas específicos, no tratar de atraerlo y luego ver que se hace porque no se le puede ofrecer lo que pide. Es mejor información clara y certera que un cliente insatisfecho.

En cuanto a precios y costos, se debe conocer hasta donde se puede disminuir una tarifa sin que afecte la estabilidad del negocio.

7. Encadenamiento

Estamos en una época en donde las alianzas son vitales para la sobrevivencia de los negocios y para lograr la satisfacción del cliente. Sin embargo, se debe ser responsable sobre las organizaciones con las que se hacen negocios, deben ser legales, con valores similares a los de nuestra organización, con trazabilidad comprobada. Que ofrezcan un servicio alineado a nuestra oferta, un servicio complementario o adicional, pero que cuiden al cliente como lo haría nuestra empresa.

Objetivos del desarrollo sostenible: tienen un alcance de forma directa e indirecta dentro del turismo social con integridad.



Objetivo del turismo social:

Alcanzar la participación del ciudadano para realizar turismo social, accesible y sostenible, por medio de sus acciones con una visión clara y planificada desde el principio estratégico empresarial, con el fin de lograr un enlace local del destino, que posea y maneje el desarrollo involucrando a las fuerzas vivas.

Modalidad:

Niños, Jóvenes, Adultos Mayores, Pensionados, Familias, Poblaciones Indígenas, Personas con discapacidad, Accesibilidad, Personas con Cáncer, entre otras, con algún grado de vulnerabilidad.

Empresas:

Participan realizando programas y proyectos bajo un previo estudio de identificación de los impactos en busca de un mejoramiento social dentro de las diferentes comunidades y su población.

Alianzas empresariales:

Son todos los enlaces que se involucran en las actividades de los programas o proyectos.

Carta de entendimiento: Toda organización debe presentar la carta de entendimiento indicando que se encuentra al día con la legislación que se relaciona con su operación y el pago de las cargas sociales al día con la finalidad de iniciar el proceso en el turismo Social con identidad.

CARTA DE ENTENDIMIENTO

El suscrito _____ oédula _____
representante de la organización _____, informo
por el presente documento: que estamos a derecho con las obligaciones
legales que competen a nuestra operación y con el cumplimiento de los pagos
de las cargas sociales.

Manifestando lo anterior, solicitamos la inscripción para el proceso del Turismo
Social con Integridad en el periodo _____.

Adjuntamos los documentos:

- Carta de entendimiento
- Boleta Inscripción
- Plan de trabajo periodo _____
- Plan de acción periodo _____
- Cronograma periodo _____

Se extiende la presente el día ___ de _____ del año _____.

Nombre: _____ Firma: _____

Cargo: _____

Cedula: _____

Teléfono: _____

Correo: _____

Inscripción:

Proceso que realiza la empresa en el periodo establecido (inicio tercer lunes de enero, finaliza el 31 de enero de cada año), presentan la boleta de inscripción, estableciendo el registro e inicio de trabajo en el cumplimiento que establece el Programa de Turismo Social con Integridad.

		Fecha inscripción:		Acreditación Año:		
<i>TSI: Turismo Social con Integridad</i> <i>LA COSTA RICA DE TODOS, PARA TODOS</i>						
Información General						
Nombre Comercial:			Razón Social:			
Dirección:			Correo electrónico:			
Nombre del propietario:			Número de colaboradores:			
Nombre persona a Cargo:			Años de operación:		Teléfonos:	
Modalidades: Niños, Jóvenes, Adultos Mayores, Pensionados, Familias, Poblaciones Indígenas, Accesibilidad, Personas con discapacidad, Personas con Cáncer, Voluntariado, entre otras, con algún grado de vulnerabilidad.						
Modalidad (es) que involucran:						
Actividad: marcar las zona/as del país						
Ajueta:	San José:	Heredia:	Cartago:	Limón:	Puntarenas:	Guanacaste:
Rutas / lugares visitados:						
Área de Ejecución						
Proyecto(s):		Programa(s):		Voluntariado:	Actividad (es):	
Nombre:			Inicio:			
Descripción:			Objetivo:			
Cantidad de personas por modalidad que participa por trimestre:			Inversión estimada:			

Cantidad de personas por modalidad que participa al año:	
Cantidad de colaboradores que se involucran:	Proveedores involucrados:
Vulnerabilidad social identificada:	Impactos sociales identificados:
Relación con el turismo:	Población que impacta:
Cumplimiento en relación con lo establecido en el plan de trabajo, plan de acción y cronograma:	
Comentarios:	
Resultados obtenidos:	
Seguimiento:	
Nombre: _____	sello empresa
Firma: _____	

Programa:

Son las actividades de esparcimiento, ocio, visita a los diferentes lugares con personas identificadas en la modalidad escogida, con un propósito y seguimiento de la actividad, presentando los objetivos y resultados finales de los programas.

Proyecto:

Consiste en la Identificación de las necesidades en la comunidad, objetivos, actividades y encadenamiento que realizan con los actores de la comunidad o empresas, población impactada con el proyecto, las personas en la modalidad escogida, con el seguimiento, estabilidad y resultados.

Las empresas involucradas en los proyectos pueden ser nacionales e internacionales dando apoyo a las empresas nacionales (Ejemplo Mayoristas apoyado a los TO)

Voluntariado: La Acción Voluntaria organizada es aquella que se desarrolla dentro de una organización sin ánimo de lucro por personas físicas que, de manera altruista y solidaria, intervienen con las personas y la realidad social, frente a situaciones de vulneración, privación o falta de derechos u oportunidades para alcanzar una mejor calidad de vida, y una mayor cohesión y justicia social como expresión de ciudadanía activa organizada.

El trabajo voluntario debería cumplir tres condiciones:

- Ser desinteresado: el voluntario no persigue ningún tipo de beneficio ni gratificación por su ayuda.
- Ser intencionado: el voluntario persigue un fin y un objetivo positivo (buscar un cambio a mejor en la situación del otro) y legítimo (el

voluntario goza de capacidad suficiente para realizar la ayuda y de cierto consentimiento por parte del otro que le permite que le ayude).

- Estar justificado: responde a una necesidad real del beneficiario de la misma. No es un pasatiempo ni un entretenimiento sin más, sino que persigue la satisfacción de una necesidad previamente definido como tal.

Actividades /Acción: Se define como acción social a aquellos actos que realiza una persona o un grupo a favor de una causa que se considera justa y que afecta positivamente a otros individuos que se encuentran, en algún aspecto, en desigualdad de condiciones.

Según lo definió el filósofo Max Weber, puede ser denominada así toda conducta humana cuyo motor sea subjetivamente significativo y que tenga como efecto cambios valiosos en el medio en que actúa. Se entiende que en una acción social establece una relación determinada entre dos partes que marcará la conducta que adopte cada una.

Plan de trabajo:

Un plan de trabajo es un esquema o conjunto de acciones que se diseña con el fin de alcanzar un objetivo en particular que puede ser laboral, personal, grupal, académico, entre otros.

Las personas se apoyan en los planes de trabajo por diversas razones, entre ellas porque brinda la posibilidad de estructurar y organizar un conjunto de actividades o pasos a realizar, establecer cuáles son las prioridades y determinar un cronograma en cual se debe desarrollar dicho plan a fin de alcanzar un objetivo.

Como el plan de trabajo es un instrumento, se puede considerar entonces como una estrategia que facilita el desarrollo de un proyecto en específico porque permite realizar tareas en orden coherente desde lo más simple hasta lo más complejo a medida que se avanza.

Plan de acción:

Un plan de acción es una presentación resumida de las tareas que deben realizarse por ciertas personas, en un plazo de tiempo específicos, utilizando un monto de recursos asignados con el fin de lograr un objetivo dado. El plan de acción es un espacio para discutir qué, cómo, cuándo y con quien se realizaran las acciones.

Recuerde, sin embargo, que un plan de acción es siempre un trabajo en progreso. No es algo que se pueda escribir, cerrarlo dentro de un archivo, y olvidar el asunto. Es fundamental, mantenerlo visible en todo momento. A medida que su organización cambie y crezca, usted querrá continuamente (generalmente cada mes) revisar el plan de acción para realizar los cambios convenientes y necesarios en el grupo y la comunidad.

Cronograma:

El objetivo del cronograma es el planeamiento y control de un conjunto de tareas o actividades en el tiempo, lo cual además permite maximizar el aprovechamiento del tiempo y aumentar la productividad

El cronograma, por lo tanto, es una **herramienta** muy importante en la **gestión de proyectos**. Puede tratarse de un documento impreso o de

una aplicación digital; en cualquier caso, el cronograma incluye una lista de actividades o tareas con las fechas previstas de su comienzo y final.

Instituto Costarricense de Turismo

Es el ente rector de la actividad turística y mediante el área de Gestión del Turismo Social desarrollara y ejecutara lo correspondiente al Turismo Social con Integridad en el país, acreditando por medio de un sello y reconociendo a toda empresa que participe y cumpla con el proceso.

Empresas

Por su participación, estabilidad y seguimiento, identificando la vulnerabilidad por medio de investigación y análisis en diferentes comunidades y en la aplicación de programas y proyectos debidamente estructurados, serán acreedoras a un distintivo de diferenciación por medio de un sello de Turismo Social con Integridad con una vigencia anual.

Etapas de proceso:

- 1- Las organizaciones presentan ante el ICT la **carta de entendimiento**.
- 2- **Ficha de Inscripción** que contiene las características generales.
- 3- Las organizaciones presentan ante el ICT el **plan de trabajo** con su estructura. (**Apartado: Aspectos a considera, punto 10**) de este documento.
- 4- La empresa presenta el **plan de acción** con los perfiles de los programas o proyectos en ejecución o su propuesta de ejecución con las fechas de inicio. (**Apartado: Aspectos a considera, punto 11**) de este documento.

- 5- Las empresas presentan el **cronograma** por trimestre y anual. (**Apartado: Aspectos a considera, punto 12**) de este documento.
- 6- Se realiza un proceso de revisión y cumplimiento de los documentos presentados por las organizaciones.
- 7- Las organizaciones trimestralmente deben presentar el seguimiento y cumplimiento con las actividades realizadas y resultados de los programas y proyectos.
- 8- Seguimiento a los diferentes programas y proyectos que presentan las organizaciones anualmente con visitas a los lugares escogidos por parte de los personeros del ICT.
- 9- Con el seguimiento y cumplimiento anual la organización puede optar por un sello de acreditación de Turismo Social con Integridad, otorgado por el ICT y reconocido por la Organización Internacional de Turismo Social. (OITS).
- 10- Reconocimiento a toda aquella organización que realiza actividades estables durante un periodo del año y que no ha desarrollado proyectos, pero impacta a la población por medio de una de las modalidades.
- 11- Participación en las actividades, talleres, foros o conversatorios convocados por el ICT.
- 12- Los periodos son anuales, iniciando el **tercer lunes de enero** y finalizando el **31 de enero** con la entrega de la Carta de entendimiento, Inscripción, Plan de Trabajo, Plan de Acción y Cronograma.
- 13- El proceso finaliza el **tercer lunes de noviembre** con la entrega del Informe del plan de trabajo, plan de acción y ejecución con resultados y propuestas para el siguiente periodo bajo los estudios de vulnerabilidad, proyectos y modalidades que identifican.

- 14- Evento anual organizado por el ICT como ente rector del Turismo Social con Integridad en donde se entrega el sello de acreditación o el reconocimiento a las organizaciones que cumplen el proceso. La fecha se indica en el periodo.

Procedimiento

- 1- La organización realiza por periodos de un año investigación para identificar y seleccionar los focos vulnerables que se deben de trabajar en la comunidad para el mejoramiento social.
- 2- La identificación de los impactos sociales bajo recopilación y análisis de información, permitirá darle seguimiento a los objetivos establecidos.
- 3- La organización debe elaborar la política social, y los objetivos en su operación.
- 4- Establecer el rango de acción dependiendo de los programas o proyectos establecidos de su operación.
- 5- Establecer las modalidades a ejecutar y las zonas de influencia.
- 6- La organización por medio del cronograma le dará seguimiento y planificación de las actividades de los diferentes Programas y Proyectos.
- 7- Ejecutar las modalidades con implementación y seguimiento trimestral.
- 8- La organización debe demostrar la continuidad y seguimiento de los programas o proyectos a través del año.
- 9- La organización debe elaborar un expediente por modalidad.
- 10-La organización debe presentar digitalmente un informe anual con los análisis, resultados y propuestas para el siguiente año.
- 11-Llevar a cabo reuniones con la finalidad de valorar y analizar los resultados de los programas o proyectos que ejecutan las

empresas inscritas en el Programa de Turismo Social con Integridad.

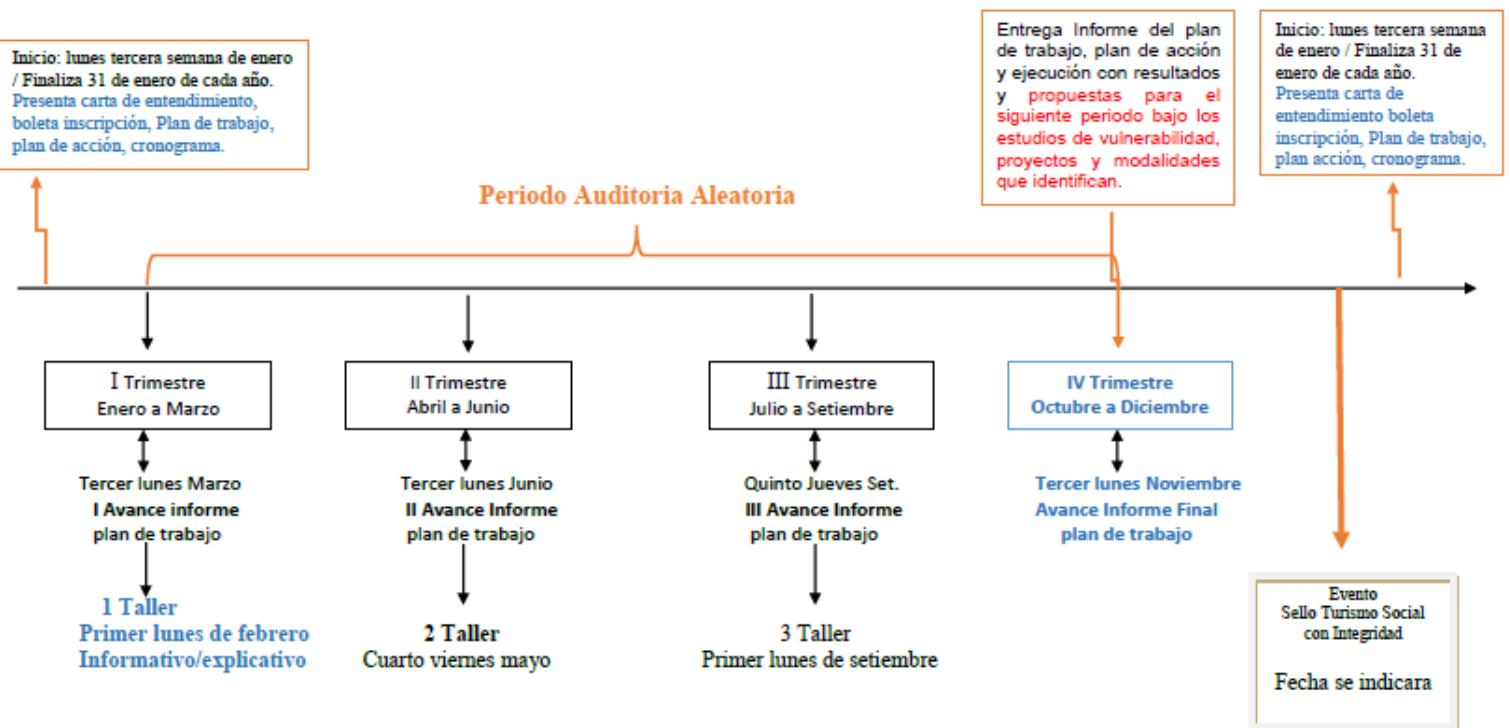
- 12-Las organizaciones deben participar en las actividades, talleres, foros o conversatorios convocados por el ICT.
- 13-Los periodos son anuales, iniciando el **tercer lunes de enero** y finalizando el **31 de enero** con la entrega de la Carta de entendimiento, Inscripción, Plan de Trabajo, Plan de Acción y Cronograma.
- 14-El proceso finaliza el **tercer lunes de noviembre** con la entrega del Informe del plan de trabajo, plan de acción y ejecución con resultados y propuestas para el siguiente periodo bajo los estudios de vulnerabilidad, proyectos y modalidades que identifican.
- 15-La empresa debe considerar en su plan de trabajo los aspectos indicados anteriormente en los puntos del 1 al 16.
- 16-Continuidad y seguimiento empresarial.

Línea en el Tiempo de cumplimiento Turismo Social con Integridad



TSI: Turismo Social con Integridad
LA COSTA RICA DE TODOS, PARA TODOS

CRONOGRAMA ACTIVIDADES Proceso Anual: Enero – Diciembre. Informativo, Metodología, Indicadores, Talleres.



Beneficios

Dentro de los diferentes beneficios generados por las acciones se pueden mencionar: mejoramiento de la sociedad, encadenamiento y alianzas estratégicas, reconocimiento nacional por sus aportes a la sociedad, mercadeo y publicidad, ferias en donde participe el ICT, página del turismo social con integridad como miembro activo, sello de acreditación, reconocimiento.

Diferenciación e Innovación empresarial posicionando el destino por su compromiso social, consideración en las preguntas CST y evento anual de acreditación.

Empresas Seleccionadas:

Se realizarán reuniones, foros y talleres con las empresas seleccionadas por sus acciones y manejo de concepto del turismo social, con la finalidad del crecimiento y consolidación del modelo de Turismo Social con Integridad.

Aspectos a considerar:

- 1- **Integridad:** Se traduce como honradez, honestidad, respeto por los demás, corrección, responsabilidad, control emocional, respeto por sí mismo, puntualidad, lealtad, pulcritud, disciplina, congruencia y firmeza en sus acciones y sobre todo tener la moral correcta para todas estas cosas. En general es alguien en quien se puede confiar. Integridad es retomar el camino de nuestra verdad, hacer lo correcto por las razones correctas del modo correcto. Se relaciona al derecho de no ser objeto de vulneraciones en la persona física, como lesiones, tortura o muerte.
- 2- **Derecho del ciudadano a ejercer el turismo:** Los derechos humanos se adquieren por el simple hecho de saberse ser humano, deben de ser respetados en cualquier lugar donde se encuentre la

persona, y el turismo, además de que es considerado como un derecho, no debe presentar obstáculos para cumplir y hacer valer estos principios, no solo concentrándose en el turista, sino también en los destinos donde se practican las actividades propias del turismo, en los servidores turísticos, y cualquier otra persona que forme parte e impulse esta rama económica. De esta manera se respeta el **objetivo fundamental de la Declaración Universal de los Derechos Humanos que es la justicia social, conservando la integridad del ser humano, contra los excesos de poder.**

- 3- **Iniciativas de Bienestar Social:** El uso equitativo e imparcial de los beneficios sociales como calidad de vida es importante dentro del desarrollo.
- 4- **Identidad en el Destino:** Se da el rescate o perseverancia de las raíces como elemento que posicione las características del destino.
- 5- **Empresas Turísticas y sus Programas, Proyectos de Turismo Social:** Son todas aquellas empresas turísticas del país que se enmarcan en una categoría y realizan acciones o programas enfocados al turismo social.
- 6- **Actividades Sociales:** En un mundo globalizado, en el que las actividades de personas y empresas tienen efectos sobre la vida de millones de seres humanos, se abre un importante espacio para que las empresas, en conjunto con el Estado y las organizaciones de la sociedad civil, generen prácticas que contribuyan al desarrollo social y económico de la Nación.
- 7- **Responsabilidad Social:** La responsabilidad social es un término que se refiere a la carga, compromiso u obligación, de los miembros de una sociedad ya sea como individuos o como miembros de algún grupo, tanto entre sí y para la sociedad en su conjunto.
- 8- **Concientización (Social):** La conciencia social es aquel estado o actividad mental a través de la cual una persona puede tomar conciencia sobre el estado de otros individuos o incluso de ella misma dentro de un destino o grupo.

9- **Foros y Conversatorios:** Se definen como un espacio creado para dialogar e intercambiar experiencias en torno a temáticas de interés común, bajo un formato abierto y definido de acuerdo con las necesidades de los grupos participantes. Se les considera como un espacio que permite la libre expresión de ideas bajo la consigna de la distribución equitativa de la palabra.

10- **Cómo hacer un plan de trabajo**

Los planes de trabajo, en cualquier área, deben establecer el tiempo en el cual debe ser desarrollado, los objetivos o metas a alcanzar, describir los pasos a seguir y el orden correspondiente, así como determinar cada cuánto tiempo se deberá hacer un seguimiento del mismo con el fin de evaluar si se debe modificar algún paso o no.

Entre los pasos que se puede seguir están:

- 1 **Identificar el objetivo y finalidad del plan de trabajo.** En el área laboral los planes permiten determinar cuál es el trabajo a llevar a cabo durante los próximos meses según su orden de importancia. En lo académico, puede referirse a las horas de estudio, y en lo personal permite organizar las estructuras de los proyectos que se desean realizar próximamente.
- 2 **El paso a seguir** es la redacción de una introducción que explique las razones por las cuales se debe realizar este trabajo, y los antecedentes, texto en el cual se expondrán los resultados de informes anteriores. Estos contenidos no deben ser extensos.
- 3 **Establecer las metas y los objetivos a alcanzar.** Los objetivos deben estar claros y bien definidos para poder lograr los resultados deseados.
- 4 **Determinar las estrategias a seguir** en función de que se desarrolle el plan de trabajo en el tiempo estipulado y sin desviarse de los objetivos propuestos.

- 5 **Identificar cuáles son las limitaciones u obstáculos** que están presentes o se pueden encontrar y afectar la elaboración del plan de trabajo.
- 6 **Mencionar cuáles serán los procedimientos, guías o políticas bajo los cuales se desarrollará el plan de trabajo.** Asimismo, se deberá determinar, en caso de ser un plan grupal, cuáles son las responsabilidades de los involucrados.
- 7 **Medición del proyecto.** Es decir, la factibilidad de su desarrollo, el diseño de estrategias, organización de los contenidos, recursos tecnológicos, económicos y humano con los que se cuenta, elaboración y construcción del trabajo, y las correcciones correspondientes.
- 8 **Construcción del plan de trabajo.**
- 9 **Culminación y puesta en práctica.**

11- Como elaborar el plan de acción

El plan de acción es un trabajo en equipo, por ello es importante reunir a los demás trabajadores comunitarios y a los miembros de la comunidad y formalizar el grupo llamándolo "Comité de planeamiento" u otra denominación.

El plan lleva los siguientes elementos.

- Que se quiere alcanzar (objetivo)
- Cuánto se quiere lograr (cantidad y calidad)
- Cuándo se quiere lograr (en cuánto tiempo)
- En dónde se quiere realizar el programa (lugar)
- Con quién y con qué se desea lograrlo (personal, recursos financieros)
- Cómo saber si se está alcanzando el objetivo (evaluando el proceso)
- Cómo determinar si se logró el objetivo (evaluación de resultados)

Los planes de acción solo se concretan cuando se formulan los objetivos y se ha seleccionado la estrategia a seguir. Los principales problemas y fallas de los planes se presentan en la definición de los detalles concretos. Para la elaboración del plan es importante identificare las grandes tareas y de aquí desglosar las pequeñas. Se recomienda utilizar un "cuadro de plan de acción" que contemple todos los elementos.

Ejemplo cuadro plan de acción:

Actividades	Cuando	Tiempo	Lugar	Recursos	Seguimiento	Logro
-------------	--------	--------	-------	----------	-------------	-------

El plan de acción es un instrumento para la evaluación continua de un programa. Es a su vez la representación real de las tareas que se deben realizar, asignando responsables, tiempo y recursos para lograr un objetivo

12- Cronograma.

En el campo de la investigación científica, los cronogramas son herramientas importantes para la planificación de proyectos, pues permiten establecer y definir la sucesión de actividades que deben ser realizadas para llevar a término el estudio.

El Turismo Social en Costa Rica, un producto en crecimiento.

La participación de las fuerzas vivas del destino en las diferentes acciones es fundamental para la identificación y planificación de los programas y proyectos en cumplimiento a la modalidad del Turismo Social con Integridad, debe ser con un **enfoque real a la situación local y en busca de solución a la identificación de un elemento de vulnerabilidad social encontrado por la empresa previo análisis de la investigación realizada, identificando los impactos**, cumpliendo un ciclo dentro de todo el proceso.

Elemento importante es la participación empresarial y Social, según su categoría dentro de lo que se puede mencionar Hospedaje, Tour Operación, Gastronomía, Actividad Temáticas, Hospedaje, Rent a Car, Centro de Convenciones, Organizaciones, Fundaciones y demás empresas que se pueden involucrar en el proceso relacionadas con la cadena de valor.

El éxito se encuentra en el desarrollo equitativo y divulgativo de todos sus procesos bajo esquemas simples de elaboración, producción y utilización, buscando la diferenciación e innovación en prácticas sostenibles simples, rescatando las acciones del turismo social por medio de programas o proyectos establecidos con la modalidad, relacionando al cliente, empresario y destino con diferentes rutas y atractivos turísticos.

Esto, partiendo que se pueden encontrar todos los elementos necesarios dentro de un destino para abastecer sus mismas necesidades y subsistir utilizando al máximo todos los recursos desde su disfrute, hasta sus complementos y encadenamientos empresariales, continuando de nuevo

con el ciclo, creando un posicionamiento en educación, capacitación, valores, integridad, fundamentalmente en la concientización, creencia, y pertenencia en lo que se está haciendo, con el fin de alcanzar la excelencia en el Turismo Social con Integridad que se quiere identificar, posesionar y desarrollar bajo una mejora continua creando diferenciación e innovación.

¡Somos Costa Rica!

Nuestro Turismo Social con integridad, un turismo de todos.



LA COSTA RICA DE TODOS, PARA TODOS